

VERKKOPALVELUN LAADUN ARVIOINTI: CASE HAMK.FI



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Visamäki, 12.5.2010.

Mirlinda Kosova-Alija

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Hämeenlinna

Työn nimi Verkkopalvelun laadun arviointi: case hamk.fi

Tekijä Mirlinda Kosova-Alija

Ohjaava opettaja Tommi Saksa

Hyväksytty _____._____.20_____

Hyväksyjä

HÄMEENLINNA
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Multimedia ja e-learning

Tekijä	Mirlinda Kosova-Alija	Vuosi 2010
Työn nimi	Verkkopalvelun laadun arviointi: case hamk.fi	

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyö tehtiin HAMKin viestintäpalvelut-yksikölle. Tavoitteena oli arvioida julkisen hamk.fi-verkkopalvelun laatua ja samalla luoda arviointimalli tulevaisuudessa käytettäväksi. Arviointi suoritettiin julkisille verkkopalveluille kehitetyllä verkkopalvelun arviointityökalulla.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää hamk.fi-verkkopalvelun kehittämiskohteita, antaa toimenpidesuosituksia sen kehittämiseksi sekä testata valitun työkalun soveltumista arvioinnin välineeksi. Menetelmänä oli määrällinen ja laadullinen tutkimus. Arvioinnin tutkimuksellisen osuuden aineisto hankittiin verkkopalvelujen arviointityökalun kriteereillä sekä haastatteleamalla organisaation henkilökuntaa. Työssä hyödynnettiin opinnäytetyötekijän omaa asiantuntemusta aiheesta merkittävästi.

Arviointituloksien kautta selvennettiin verkkopalvelun käyttöä ja selvitettiin tekijät, jotka tietyissä tapauksissa estävät tai edistävät sen käyttöä. Hamk.fi-verkkopalvelu sai arvioinnista hyvät tulokset, mutta myös kehityskohteita löytyi.

Työn johtopäätös on, että verkkopalvelun arviointi on tärkeä osa sen kehittämisprosessia - saatujen arviointitulosten perusteella voidaan jatkossa tehdä oikeita ratkaisuja sekä suunnata resursseja oikeisiin osa-alueisiin. Valittu arviointityökalu sopi tarkoitukseen hyvin. Arvioinnista syntyneet tulokset ovat organisaatiolle erittäin tärkeä tietolähde kehittämistyössä.

Avainsanat verkkopalvelu, verkkopalvelun arviointi, verkkopalvelun laatukriteeristö.

Sivut 37 s. + liitteet 15 s.

HÄMEENLINNA

Degree Programme in Business Information Technology

Multimedia and e-learning

Author

Mirlinda Kosova-Alija

Year 2010

Subject of Bachelor's thesis Assessing the Quality of Web Service: Case hamk.fi

ABSTRACT

This Bachelor's thesis was commissioned by the Communications unit in HAMK University of Applied Sciences. The aim was to make assessment on hamk.fi web service and also to build a model for future assessments. The assessment was carried out by using a quality assessment tool for assessing and developing public web services.

The aim of the study was to explore the parts of the web service that needed further development and suggest measures for the improvement of the web service. Another purpose was to find out if this assessment tool is a proper tool for web service assessment. The research methods used were qualitative and quantitative methods. Background information related to assessment was acquired from the quality assessment tool, by interviewing the staff and also author's know-how was very useful for this research.

The results indicated what purposes the web service is usually used for and helped to detect the elements that in some cases prevent or improve the use of the web service. The assessment report revealed that hamk.fi web service received good results, but it also identified some development needs for web service.

The conclusion of the research work was that the web service assessment is a big and very important part of the developing process. The assessment tool was suitable for this purpose. By taking assessment results into consideration it is possible to make right solutions and invest right resources in the right components.

Keywords web service, web service assessment, quality criteria for web services.

Pages 37 p. + appendices 15 p.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	VERKKOPALVELUIDEN TUOTANTOPROSESSI.....	3
2.1	Suunnittelu	4
2.2	Toteutus.....	6
2.3	Käytettävyys.....	7
2.4	Arviointi	8
2.4.1	Verkkopalvelun arviointimallit ja menetelmät	9
2.5	Verkkopalvelujen kriteeristöjä ja suosituksia	9
2.6	Suosituksset: JHS 129.....	10
3	HAMK.FI-VERKKOPALVELU	12
3.1	Yleistä sisällönhallintajärjestelmästä	15
3.2	HAMKin sisällönhallintajärjestelmän merkitys.....	15
3.3	Hamk.fi-portaalialustan lyhyt esittely	17
3.4	Käyttäjät	17
3.4.1	Yleisö.....	18
3.4.2	Sivustovastaava	18
3.4.3	Päivittäjä	19
3.4.4	Pääkäyttäjä.....	19
3.4.5	Webmaster	19
3.5	Verkkopalvelun vuoden 2009 kävijätilastot.....	19
4	VERKKOPALVELUJEN LAATUKRITEERISTÖ -TYÖKALU	21
4.1	Perustietoa laatukriteeristöstä.....	21
4.2	Työkalun käyttö	21
4.3	Työkalun käyttöehdot.....	22
5	HAMK.FI-VERKKOPALVELUN ARVIOINTI VERKKOPALVELUN LAATUKRITEERISTÖ -TYÖKALULLA	23
5.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet	23
5.2	Tutkimusmenetelmä.....	23
5.3	Arviointiprosessi	24
5.4	Kriteerit ja niiden ominaisuudet hamk.fi-verkkopalvelussa	25
5.4.1	Käyttö	25
5.4.2	Sisältö	26
5.4.3	Johtaminen.....	27
5.4.4	Tuottaminen.....	28
5.4.5	Hyödyt	29
5.5	Yhteenveto nykyhetken tilanteesta	31
6	VERKKOPALVELUN KEHITTÄMISTOIMENPITEET	32
6.1	Hamk.fi-verkkopalvelun lähitulevaisuus	32
7	YHTEENVETO	34

LÄHTEET	36
---------------	----

Liite 1	Verkkopalvelujen kriteeristöjä, suosituksia ja standardeja
Liite 2	Kriteerien ja ominaisuuksien saamat pisteet ja perustelut arviointialueittain

1 JOHDANTO

Opinnäytetyö tehtiin Hämeen ammattikorkeakoulun (myöhemmin HAMK) viestintäpalvelut-yksikölle, joka palvelee kaikkia kuntayhtymän toimijoita viestintään liittyvissä kysymyksissä. Viestintäpalvelut toimii yhteistyössä muun muassa HAMKin koulutusohjelmien ja HAMKin yhteisten palveluyksiköiden kanssa.

Verkkopalvelun merkitys on nykypäivänä organisaatiolle suuri. Julkisen portaalin tarkoitus on HAMK-brändin vahvistaminen, tiedon tarjoaminen sekä markkinointikanavana toimiminen. Julkiset sivut ovat opiskelijarekrytoinnin kannalta tärkein tiedonlähde hakijoille. Vuonna 2010 tehdyn imagotutkimuksen tulokset osoittivat, että keskeisimmät tietolähteet liittyvät Internetiin. Tutkimuksessa 75 % vastaajista mainitsee tärkeimpänä tietolähteenä korkeakoulujen pääsivut sekä 44 % vastaajista mainitsee tärkeimpänä tietolähteenä koulutusohjelmien sivut (Taloustutkimus Oy 2010).

Hamk.fi-verkkopalvelun laatua ei ole aiemmin arvioitu suunnitelmallisesti ja toistuvasti, mutta tämäntyyppiselle arvioinnille on tunnistettu tarve. Julkisille verkkopalveluille on Suomessa laadittu laatukriteeristö valtiovainministeriön asettamassa Laatukriteeristön kehittäminen -yhteistyöhankkeessa. HAMK on julkinen organisaatio, joten kyseinen työkalu julkisten verkkopalvelujen laadun kehittämiseen ja arviointiin soveltuu hyvin tähän tarkoitukseen. Julkisten verkkopalvelujen laadun kehittäminen on osa koko HAMKin palvelujen kehittämistä, ja laadun systemaattinen arviointi on tärkeää, jotta kehittäminen perustuu oikeisiin asioihin.

Tässä opinnäytetyössä arvioidaan julkista hamk.fi-verkkopalvelua käyttämällä arviointityökalua, joka pohjautuu Verkkopalvelun laatukriteeristöön sekä selvitetään, mitkä asiat palvelussa vaativat eniten kehittämistä. Työssä tutkitaan myös, miten hyvä verkkopalvelu suunnitellaan, toteutetaan ja arvioidaan. Arvioinnin tutkimuksellisen osuuden aineisto hankitaan verkkopalvelujen laatukriteeristö -työkalusta sekä haastattelemalla verkkoviestintäpäällikköä, organisaation IT- ja telepalveluiden edustajaa sekä viestintäpalvelut-yksiköstä tiedottajaa. Lisäksi hyödynnetään omaa tietotaitoa merkittävästi.

Verkkopalvelujen laatukriteeristö on laaja kokonaisuus, joten siitä valitaan oleelliset kohdat tähän tutkimukseen. Valinta tullaan tekemään yhteistyössä HAMKin verkkoviestintäpäällikön kanssa. Valinnassa huomioidaan kriteereiden ominaisuudet, jotka todentavat HAMKin strategian ja viestintän palvelusopimuksen toteutusta verkkoviestinnän keinoin. Haasteellisinta työn tekemisessä on se, että hamk.fi-verkkopalvelulla on satoja päivittäjiä, joiden aktiivisuus, osaaminen, asenteet sekä tekemisen prosessit vaihtelevat. Näin ollen on mahdotonta tarkistaa, miten kaikki päivittäjät huomioivat tietyt laatukriteerit ja miten tuotettu sisältö vastaa tiettyjä laatuvaatimuksia. Opinnäytetyössä laatukriteeristön tarkistaminen tapahtuu yleisellä tasolla.

Opinnäytetyön alussa tulen käsittelemään lyhyesti verkkopalvelun suunnittelua, toteutusta, käytettävyyttä ja arviointia. Niiden jälkeen selvitän julkista hamk.fi-verkkopalvelua. Seuraavaksi esittelen lyhyesti verkkopalvelujen laatukriteeristö -työkalua sekä sen käyttötarkoitusta tässä työssä. Esittelyn jälkeen selvitetään työkalun käyttöä julkisessa hamk.fi-verkkopalvelussa. Osiossa kerrotaan myös tarkemmin valituista kriteereistä ja siitä, miten ne HAMK:n tapauksessa täyttyvät. Työssä käsitellään myös lyhyesti julkisen hamk.fi-verkkopalvelun tulevaisuuden kehityksen suuntia sekä analysoidaan arvioinnista saatuja tuloksia ja tehdään niiden perusteella johtopäätöksiä. Näitä tuloksia päästään hyödyntämään heti käytännössä, sillä hamk.fi-verkkopalvelun käyttöliittymää ja ulkoasua ollaan parhaillaan uudistamassa. Uudistamisen jälkeen on tarkoitus suorittaa laadullista arviointia opinnäytetyön tuloksien ja laatukriteeristön perusteella.

2 VERKKOPALVELUIDEN TUOTANTOPROSESSI

Verkkopalvelun tuotantoprosessi noudattaa hyvin pitkälle yleispäteviä tuotantoprosessien malleja. Verkkopalvelun tuotantoprosessia voidaan verrata esimerkiksi rakennusalaalta tuttuun suunnittelu- ja valmistusmalliin. Arkkitehtitoimisto suunnittelee rakennusosalalla talon, mutta rakennusyritys valmistaa talon osat ja pystyttää rakennuksen. Samalla idealla voidaan ajatella verkkopalvelun tuotantoprosessia. Kun organisaatiossa ollaan luomassa uutta verkkopalvelua, sen suunnittelu ja toteutus saatetaan jakaa kehitysryhmän ja tuotannon kesken. (Metsämäki 2000, 11.)

HAMKin viestintäpalveluissa parhaillaan meneillään olevassa verkkopalvelun käyttöliittymän uusimisprojektissa vastuut suunnittelusta ja toteutuksesta on jaettu eri kehitysryhmille. Käyttöliittymän suunnittelua toteuttaa ulkopuolinen toimisto, joka on siihen erikoistunut. Käyttöliittymän mallipohjat toteuttaa viestintäpalveluiden webmaster, verkkopalvelun sisällön tuottamista suorittavat sisällönasiantuntijat sekä yksikön markkinointiryhmä vastaa käyttöliittymän ulkoasusta. Tuotantoprosessin aikana yhteistyö näiden tahojen kesken on erittäin tärkeää onnistumisen kannalta.

Verkkopalvelun luomisessa tärkeä tekijä, joka vaikuttaa suuresti esimerkiksi toteutustekniikkaan tai toteutustapaan, ovat sen käyttäjät. Käyttäjiin on mahdollista tutustua jo ennen kuin verkkopalveluprojektin toteutus alkaa. Tämä onkin suositeltava tapa toimia, jotta saadaan onnistunut lopputulos. Käyttäjien tutustumiseen pitää käyttää erilaisia tutkimusmenetelmiä, kuten haastatteluja, kyselyitä, tuotteiden tai palveluiden analyysia jne. Tutkimuksista saadut tiedot auttavat suunnattomasti verkkopalvelun suunnittelussa. Tämänäntyyppisissä tutkimuksissa yleensä tarvitaan jotain aineistoa, jota testikäyttäjät pääsevät käyttämään. Tällöin tulee eteen tarve demototeutuksen rakentamiselle. Yleensä kyse on pienimuotoisesta oikean palvelun toteutuksesta, joka vie kuitenkin vain 10 - 20 prosenttia laajan projektin toteutusajasta. (Metsämäki 2000, 20 - 22.)

Kuten todettiin, niin käyttäjän tunnistus verkkopalvelun tuotantoprosessin aikana on erittäin tärkeä seikka. Jos otetaan esimerkkinä hamk.fi-verkkopalvelun käyttäjäkunta, niin nähdään, kuinka samalla verkkopalvellulla voi olla erilaisia käyttäjäkuntia. hamk.fi-verkkopalvelun ensisijaisia käyttäjiä ovat:

- potentiaaliset opiskelijat
- yhteistyökumppanit ja asiakkaat
- tiedotusvälineet ja
- päättäjät niin kunnallisella kuin valtakunnallisella tasolla.

Kaikkien huomioiminen on erittäin vaikeaa, mutta tärkeiden kohderyhmien tunnistaminen ja sitä kautta heille suunnatun sisällön korostaminen on onnistuneen verkkopalvelun merkki. Organisaation tavoitteiden ja sen verkkopalvelua käyttävien asiakkaiden tavoitteiden on oltava yhdensuuntaisia.

Verkkopalveluiden suurimmat edut, jotka käyttäjät ja asiakkaat saavat, ovat ajan ja kustannusten säästö. Lisäisin tähän myös nykyaikana paljon käytetyn toteaman ajasta ja paikasta riippumattoman palvelun saatavuudesta. Verkkopalvelun avulla säästetään kustannuksia esimerkiksi silloin, kun tehdään maksutapahtuma edullisemmin verkossa kuin perinteisin menetelmin. (Metsämäki 2000, 28 - 29.)

Verkkopalvelun toteutus voidaan nähdä tietojärjestelmäprojektina, sen määrittelystä käyttöönottoon kaikkine vaiheineen. Kyseisen projektin aikana on tärkeää ottaa huomioon palvelun yhteydet muihin tietojärjestelmiin sekä integrointitarve muihin järjestelmiin ja rekistereihin sekä varmistettava riittävä yhteentoimivuus. (JUHTA - julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta, 2008.)

Onnistuneesti toteutettu verkkopalvelu ei yksinään riitä, vaan palvelua pitää pystyä kehittämään jatkuvasti. Kehittämispäätös voidaan tehdä esimerkiksi käyttäjäpalautteen perusteella, jolloin tunnistetaan selkeästi kehitettäviä kohteita. Kun kehittämispäätös tehdään, on otettava huomioon palvelun vaatimat kehittämisresurssit sekä verkkopalvelun avainhenkilöiden osaamis- ja koulutustarpeet. Kehittämisen lisäksi on tärkeä lisätä verkkopalvelun tunnettavuutta markkinoimalla verkkopalvelua eri kanavia pitkin. Verkkopalvelun tunnettuus ja sen markkinointi on siinä määrin tärkeä tekijä organisaatiossa, että on varmistettava resurssien riittävyys siihen.

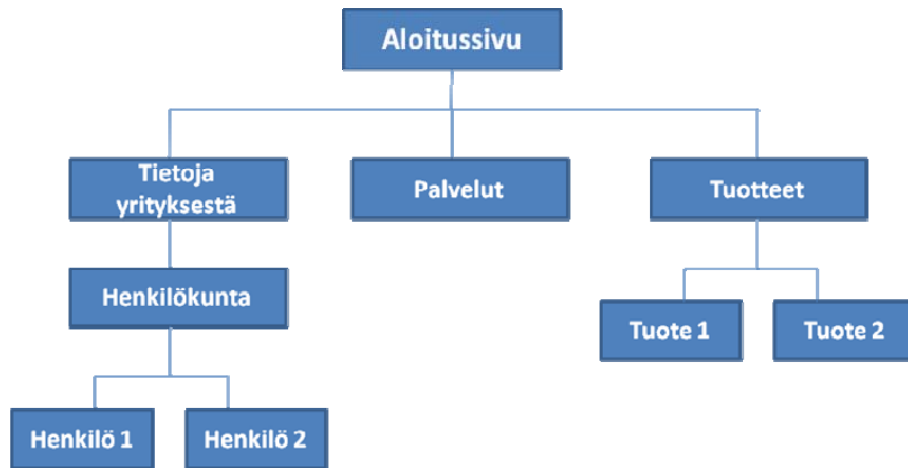
2.1 Suunnittelu

Verkkopalvelussa, kuten kaikissa muissakin prosesseissa suunnitteluvaihe on yksi tärkeimmistä vaiheista. Tässäkin tapauksessa hyvin pätee sanonta: hyvin suunniteltu on puoliksi tehty. Suunnitteluun kannattaa investoida resursseja kunnolla, jotta lopputulos on toimiva ja käyttäjiä palveleva. Kyseessä on koko prosessin tärkein osuus. Suunnitteluvaiheessa määritellään, mitkä ovat verkkopalvelun tehtävät, tavoitteet ja pääkohderyhmät. On myös tärkeää, että kyseiset määritykset ovat samalla linjalla organisaatiostrategian kanssa. Hamk.fi-verkkopalvelua on myös pyritty kehittämään organisaation strategian näkökulmasta.

Tuotantoprosessin suunnitteluvaiheen tarkoitus on saada aikaan yksinkertaisesti toimiva verkkopalvelu. Suunnittelun kautta pyritään siihen, että verkkopalvelulla on mahdollisimman vähän häiriötekijöitä ja verkkopalvelun informaatioarkkitehtuuri on mahdollisimman selkeä sekä navigointityökalut vastaavat arkkitehtuuria. Suunnitteluvaiheen tärkeys korostuu erityisesti monipuolisissa verkkopalveluissa. Kun on kyseessä laaja verkkopalvelu, joka sisältää monipuolista materiaalia, niin vaarana on, että sivuston rakenteesta tulee hyvin monimutkainen, jolloin käyttäjä tarvitsee apua sivustolla liikkumiseen. WWW-sivuston perusajatus on se, että sivuilla liikkumista hallitsee käyttäjä. Tämä on tärkeä seikka, joka tulee huomioida verkkopalvelun suunnitteluvaiheessa. Käyttäjällä on oltava mahdollisuus liikkua omatoimisesti ja suunnittelijan on tärkeä tukea tätä ajatusta. Tiettyjen reittien käyttämispakottaminen on väärä tapa suunnitella verkkopalvelua. Verkkopalvelun suunnittelun lopputulos onnistuu parhaiten silloin,

kun käyttäjä on vapaa liikkumaan juuri niin kun hän tahtoo ja tarvitsee. (Metsämäki 2000, 213 - 217.)

Kun verkkopalvelun käyttöliittymä on hyvin suunniteltu, sen kävijä tottuu lyhyessä ajassa verkkopalvelun toimintataparakenteeseen. Käyttäjän ei ole tarkoitus jäädä arvioimaan yksittäisen linkin merkitystä ja pohtimaan, onko se sitä mitä hän hakee vai ei, vaan tarkoituksenmukaista on nimetä linkit kuvaavasti ja suunnitella selkeä ja yksinkertainen sivuston rakenne. Verkkopalvelun suunnittelussa on välttämätöntä säilyttää sivujen keskinäiset suhteet selkeinä. Kun laaditaan verkkopalvelun suunnittelua, niin kokonaisuuden ymmärtämisen kannalta suunnittelijan on suositeltavaa laatia visuaalinen toimintakaavio. (Häggman 2001, 14 - 15.)



KUVA 1 Esimerkki nelitasoisen sivuston toimintakaaviosta (Häggman 2001, 14.)

Suunnitteluvaiheen aikana on hyvä miettiä seuraavia kysymyksiä:

- Kenelle verkkopalvelu ollaan tekemässä?
- Mitä kokonaisuus tulee sisältämään nyt ja myös myöhemmin?
- Mitkä ovat käytössä olevat resurssit?
- Miten kohderyhmän on tarkoitus löytää organisaation verkkopalvelua?
- Mitä markkinointikeinoja käytetään verkkopalvelun tunnettavuuden lisäämiseksi?

(Lyytikäinen, Mäkitalo 2002, 38.)

Yksi haasteellisin vaihe verkkopalvelun tuotantoprosessissa on aineiston keruu ja sen tuottaminen verkkomuotoon. Kannattaa aina kerätä mahdollisimman paljon aineistoa ja valita siitä kohderyhmälle kaikkein sopivimmat sisällöt sekä esittää ne oikeassa muodossa. Sisältösuunnitteluvaiheen aikana on hyvä lisätä tarkistuspiste, joka sisältää tarkastettavia kohtia kuten sisällön tekijänoikeudet, ylläpidon henkilöt, verkkotunnusten varaaminen, sähköpostiosoitteet, palvelintilan varaus, ylläpidon ja teknisen tuen palveluajat, tilastointi ja raportointi, hakukonejärjestelyt, tietokannan päivitysoikeudet sekä markkinointisuunnitelma. (Metsämäki 2000, 95 - 96.)

2.2 Toteutus

Toteutusvaiheessa tulee välttää lisäämstä merkittäviä sisältöuutuuksia. Tässä vaiheessa verkkopalvelun on oltava puhtaasti toteutuskelpoinen. Tuotantovaiheesta vastaava päättää käytännössä, minkä sisällön tärkeys-luokka on niin korkea, että sen lisääminen tässä vaiheessa on erittäin tärkeää. Ennen toteutusta tulee suorittaa verkkopalvelun erilaiset testaukset, kuten esimerkiksi tarkistukset siitä, onko sivuilla oikeat sisällöt, sivujen näkyvyys eri selaimilla, kuvien asemointi, sivujen lataukset jne. (Met-sämäki 2000, 189 - 191.)

Organisoituminen, projektin johtaminen ja resurssien hallinta ovat toteutusvaiheen aloittamisen avainkysymyksiä. Toteutuksessa on lähdettävä siitä, että verkkopalvelu on organisaation virallinen viestintä- ja asiointikanava. Siksi on tärkeätä, että palvelun saatavuus varmistetaan ja että asiointi on turvallista. Organisaation johdon on varmistettava, että henkilöstö on koulutettu verkkopalvelun vaatimiin tehtäviin. (JUHTA - julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta, 2008.)

Toteutuksen aloitusvaiheessa korostuvat muun muassa sellaiset seikat, kuten vastuut toteutuksen sekä ylläpidon näkökulmasta, resurssien varmistaminen sekä koulutuksen varmistaminen palvelun toteuttamiseksi ja ylläpitämiseksi. Lisäksi arvioidaan, onko tarvetta verkkotoimituksen perustamiselle. Huomioidaan myös palvelussa käsiteltävien tietojen turvaluokittelu. (JUHTA - julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta, 2008.)

Verkkopalveluiden toteutustapoja teknisessä mielessä on paljon ja toteutustapa ei ole yhdenmukainen, vaan on mietittävä, mikä on organisaation kannalta oikea toteutustapa. Sivustoja voidaan luoda koodaamalla, käyttämällä erilaisia työkaluja, kuten esimerkiksi Adobe Dreamweaver, Microsoft FrontPage tai käyttämällä sisällönhallintajärjestelmiä. Työkalun valintaan vaikuttaa lopputuote sekä organisaation koko.

Organisaatio voi itse toteuttaa verkkopalvelua, ostaa sen ulkopuolisena palveluna tai käyttää kumpaakin vaihtoehtoa. Tämä päätös organisaatiossa aika pitkälti riippuu organisaation omasta osaamisesta ja resursseista. Useimmissa tapauksissa verkkopalvelun toteutus on yhdistelmä näistä kummastakin vaihtoehdoista. HAMKin verkkopalvelu toimii juuri tällä idealla. Eli organisaatio ostaa verkkopalvelun ulkopuolelta ja sen kehittäminen tapahtuu organisaation voimin tai toisin päin. Esimerkiksi käyttöliittymän suunnittelu on hankittu organisaation ulkopuoliselta ammattilaiselta, vaikka itse palvelu toteutetaankin omin voimin. Jos organisaatio on päättänyt hankkia palvelun ulkopuolisen tahon toteutettavaksi, tulee organisaatiolla olla osaamista palvelun sisällöntuotannossa ja teknisissä kysymyksissä. (JUHTA - julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta, 2008.)

Riippuen verkkopalvelun toteutustekniikasta sivupohjat monessa tapauksessa helpottavat verkkopalvelun ylläpitoa. Toteuttamalla valmiiksi sivupohjat varmistetaan esimerkiksi se, että samat ulkoasuelementit toistuvat automaattisesti kaikille sivuille. Tämän tyyppistä ratkaisua on käytetty myös HAMKin verkkopalvelussa (Oracle-portaali). Oracle-portaalissa on

luotu valmiiksi sivupohjat, joita otetaan käyttöön, kun luodaan uusia sivuja. Tämä ratkaisu auttaa varmistamaan, että organisaation kaikki sivut seuraavat samaa linjaa sekä niiden mahdollinen ylläpito on helppoa. HAMKin julkisessa portaalissa on runsaat kolmetuhatta sivua, joten mallipohjia käyttämällä kokonaisuuden ylläpito helpottuu huomattavasti.

Toteutuksen jälkeen on oltava selkeä kuva siitä, miten ylläpitoprosessi jatkuu. Roolien selkeys on tärkeä, eli on selvitettävä, kenellä on organisaatiossa mitään ylläpitovastuita. Jotta verkkopalvelun toteutus ja ylläpito onnistuu, on ylläpitobudjetti tärkeässä roolissa. Tunnistettava tekijä verkkopalvelussa on sen jatkuva kehittäminen ja laajentuminen ja tähän on oltava resurssit, jotta tavoitteet saavutetaan.

2.3 Käytettävyys

Käytettävyys ja sen huomioiminen on iso osa verkkopalvelun toteutusprosessista. GUI- eli käyttöliittymäsuunnitelma on erittäin tärkeässä roolissa, joten on tärkeää, että sillekin asetetaan tavoitteita tuotantoprosessissa. Verkkopalvelun toteutuksessa tavoitetaan palvelulle hyvä ja toimiva käytettävyys, joka on mitattavissa. On mahdotonta tyydyttää kaikkia verkkopalvelun käyttäjiä käyttöliittymän ulkoasulla. Ilmetekijät vaikuttavat huomattavasti verkkopalvelun kiinnostavuuteen, ja sen takia sen hiominen aika ajoin on tärkeää. (Metsämäki 2000, 49 - 50.)

Hyvä esimerkki on hamk.fi-verkkopalvelu ja sen käyttäjäkunta. Jos verkkopalvelu esimerkiksi suunnitellaan puhtaasti nuorisoryhmään kuuluville potentiaalisille opiskelijoille, niin silloin kärsii toinen suuri käyttäjäkunta, kuten yhteistyökumppanit, jotka edustavat eri ikäryhmään kuuluvaa käyttäjäkuntaa. Eli pitäisi pyrkiä rakentamaan sellaista verkkopalvelua, joka tyydyttää esimerkiksi tässä tapauksessa kahta isoa käyttäjäryhmää. Verkkopalvelun käytettävyys vaikuttaa siihen, kuinka pitkään käyttäjä viihtyy verkkopalvelussamme. Verkkopalvelun käyttäjät ovat huomattavasti muita käyttäjiä kärsimättömämpiä ja vaativat tarpeidensa välitöntä tyydyttämistä. Verkkopalvelun on oltava niin helppokäyttöinen, että käyttäjä oppii sen käyttämisen yhdessä minuutissa, muuten vaarana on käyttäjän poistuminen palvelusta välittömästi. (Nielsen 2000, 10.)

Organisaation on mahdollista tutkia käyttäjän käyttäytymistä verkkopalvelussa ja analysoida sitä erilaisilla työkaluilla. Tähän tarkoitukseen HAMK käyttää Google Analytics -työkalua. Google Analytics on kattava työkalu, ja sen avulla on mahdollista tutkia, miten käyttäjä käyttäytyy sivustolla. Jos huomataan Analytics-raportista, että verkkopalvelun joissain kohdissa käyttäjä poistuu nopeasti, siihen on puututtava ja on mietittävä oikeita ratkaisuja käyttäjän hyväksi. Tämän tyyppinen analysointi puuttuu tällä hetkellä hamk.fi-verkkopalvelusta.

Verkkopalvelun käytettävyyden on oltava selkeä, yksinkertainen ja mahdollisimman pitkälle rakennettu peruskaavion mukaisesti. Verkkopalveluiden käyttäjät eivät halua lukea yksittäisten sivujen käyttöohjeita tai apumateriaalia. Erilaisissa käyttäjätutkimuksissa koekäyttäjät reagoivat erittäin negatiivisesti sivustoihin, jotka eivät toimi totutulla tavalla. Käy-

tettävyyden arviointi on iso osa prosessia ja se alkaa jo suunnitteluvaiheessa. Verkkopalvelun on ilmeellään viestittävä selkeästi sisältötyyppejä, sillä luotettavuus verkossa vaatii asiailmettä. (Metsämäki 2000, 100 - 101.)

2.4 Arviointi

Verkkopalvelun arvioinnin tarkoitus on parantaa palvelun toiminnallisuutta sekä tehostaa sen käyttöä. Verkkopalvelun arviointia on mahdollista suorittaa joko verkkopalvelun suunnitteluvaiheessa sen toteutuksen aikana tai valmiin palvelun arviointina. Verkkopalvelun arviointitulokset ovat erittäin tärkeää informaatiota organisaatiolle. On otettava siis huomioon, miten verkkopalvelua käytetään ja selvitettävä ne tekijät, jotka tietyssä kontekstissa estävät tai edistävät käyttöä. (TTY, Hypermedialaboratorio 2009a.)

HAMKin tapauksessa verkkopalvelun arviointia suoritetaan olemassa olevan palvelun avulla. Hamk.fi-verkkopalvelua ei ole aiemmin arvioitu suunnitelmallisesti ja toistuvasti, mutta jonkinlainen arviointi on tehty vuonna 2006, jolloin HAMKin markkinointiasema teki kyselytutkimuksen sivujen käytettävyydestä toisen asteen opiskelijoille. Tuolloin painotus oli pelkästään luonnonvara-alan sivuilla. Vuonna 2007 HAMK oli mukana Uranus-yrityksen Suomen parhaat verkkosivut -arvioinnissa, jossa satunnaiset käyttäjät arvioivat sivujen teknistä, visuaalista ja informatiivista toteutusta. HAMK viestintäpalvelut -yksikkö arvioi jatkuvasti itse niin toimintaa kuin sen tuloksia. Arviointi ei tapahdu määritellyin menetelmin tai mittarein vaan yksikkö keskustelee ja kirjaa asioita intuitioon ja kokemuksiin pohjautuen. Tätä ei kuitenkaan voi pitää tilastoitavana ja toistettavana arviointina, vaan se on enemmänkin jatkuvan parantamisen periaatteen noudattamista. On erittäin tärkeää, että arvioidaan sekä toimintaa että sen tulosta. Tärkeää on myös se, että arviointi tehdään oikealla tavalla, jotta siitä olisi hyötyä. (Linko, haastattelu 3.3.2010.)

Arvioinnin käyttötarkoitukset vaihtelevat kontrollista kehittämiseen. Kontrollina arvioinnin käyttötarkoitus korostuu erityisesti niissä tapauksissa, kun menetelmää käytetään hallinnollisen ohjauksen välineenä. Arvioinnin käyttötarkoitus on (ainakin näennäisesti) muuttumassa yhä enemmän kontrollista kehittämiseen. Prosessin kannalta arvioinnista syntyneet johtopäätökset on käsiteltävä oikein. Johtopäätöksiä ei esimerkiksi voi luokitella tosiksi tai epätosiksi. Arvioinnin johtopäätöksistä syntyneiden päätöksien perusteella on pyrittävä hankimaan kaikki tarpeellinen tieto ja tarpeelliset faktat. Näissä tapauksissa voidaan sanoa päätöksen perustuvan objektiivisiin tosiasioihin, varsinkin, jos ne ovat tutkimuksen tuottamia. (TTY, Hypermedialaboratorio 2009b.)

Verkkopalvelun arviointi voidaan toteuttaa kahdesta eri perspektiivistä. Arvioidaan verkkopalvelun tuotantoprojektin laadukkuutta tai lopputuotteen eli syntyvän verkkopalvelun laadukkuutta. Tekemällä arviointia tuotantoprojektin laadukkuuden näkökulmasta tavoitteena voi olla parantaa palvelun tuotantoprosessia tai esimerkiksi tuotantoprojektin hallintaa. Toinen perspektiivi arviointiin on verkkopalvelun tuotantoprojektin lopputuotteen eli varsinaisen verkkopalvelun laadukkuuden arvioiminen. Verk-

kopalvelun arvioimiseen liittyy erilaisia haasteita ja ongelmia. Kun päätökset tehdään verkkopalvelun kehittämisen arvioinnin tuloksilla, on tiedon oltava riittävän laaja-alaista ja pätevää. Muuten riskinä ovat virheelliset ratkaisut ja päätökset. (TTY, Hypermedialaboratorio 2009c.)

2.4.1 Verkkopalvelun arviointimallit ja menetelmät

Verkkopalvelun arviointimallin, menetelmän tai työkalun valintaan vaikuttavat verkkopalvelun arvioinnin tavoitteet. Mallin, menetelmän tai työkalun valinta on erittäin tärkeä kohta prosessissa, mutta ensin tulee tunnistaa, mitä halutaan arvioida verkkopalvelussa. Valintaan vaikuttaa olennaisesti, onko tarkoituksena arvioida verkkopalvelun teknistä toteutusta esimerkiksi teknisten virheiden korjaamiseksi tai teknisten ominaisuuksien kehittämiseksi vai asiakkaiden laatukokemuksia. (TTY, Hypermedialaboratorio 2009c.)

On olemassa erilaisia verkkopalvelun arviointimalleja ja menetelmiä. Arviointimallit voidaan jakaa neljään ryhmään; ohjelmistojen laadukkuuden arviointimallit, mallit, jotka keskittyvät käytettävyyden (HCI) arvioimiseen, tietyn tyyppisten verkkopalveluiden arvioimiseen kehitetyt mallit sekä laaja-alaiset arviointimallit, joita voidaan hyödyntää verkkopalveluiden laadukkuuden arvioimisessa riippumatta siitä, minkä tyyppisiä palveluja ne ovat. (TTY, Hypermedialaboratorio 2009d.)

Laadukkuuden tarkastamisen tuotannon näkökulmasta tarkastavat ensimmäiseen ryhmään kuuluvat mallit. Käyttöliittymän merkitystä käyttäjän näkökulmasta tarkastavat toiseen ryhmään kuuluvat mallit. Tietynlaisten verkkopalvelujen arvioimista varten ovat kolmannen ryhmän mallit. Kysyksen ryhmän mallit soveltuvat esimerkiksi opetuskäyttöön suunnattujen verkkopalveluiden arviointiin. Neljännen ryhmän mallit voidaan hyödyntää verkkopalveluiden laadukkuuden arvioimisessa riippumatta siitä, minkä tyyppisiä palveluja ne ovat. (TTY, Hypermedialaboratorio 2009d.)

Verkkopalvelun arviointimenetelmän valintaan vaikuttaa, mistä ja millaista tietoa halutaan ja tarvitaan sekä keneltä tai mistä tietoa saadaan. Käytävissä olevat resurssit, kuten aika, osaaminen jne. vaikuttavat tähän valintaan. Arviointimenetelmissä tiedonkeruutapoja on erilaisia, ja niistä tyypillisiä ovat haastattelut, havainnointi, kysely sekä tuotoksien hyödyntäminen. (TTY, Hypermedialaboratorio 2009e.)

2.5 Verkkopalvelujen kriteeristöjä ja suosituksia

Verkkopalveluiden laadukkuuden arvioimiseksi on olemassa erilaisia kriteeristöjä ja suosituksia eri tarkoituksiin. Monissa eri maissa on omat laatukriteeristönsä. Suomessa yksi käytetyistä kriteeristöistä on tässäkin työssä käytetty verkkopalvelujen laatukriteeristö. Kriteeristöjen avulla organisaation on mahdollista kehittää verkkopalvelun laatua esimerkiksi niin kuin HAMKin tapauksessa tehdään organisaatiostrategian näkökulmasta. (TTY/Hypermedialaboratorio, 2009f.)

Jos organisaation tarkoitus on arvioida verkkopalvelun tiettyä osa-alueetta, kuten esimerkiksi saavutettavuutta, siihen tarkoituksen on olemassa oma arviointikriteeristö nimeltään Checklist for Web Content Accessibility Guidelines 1.0. Kyseinen arviointikriteeristö on rakennettu web-kehittäjien avuksi, ja se sisältää täydellisen tarkistuslistan web-sisällön saavutettavuusohjeista. Työkalua käytetään tarkistamalla kunkin tarkistuslistan ehdon kohdalla, toteutuuko ehto vai ei. Jos kyseinen ehto on tilanteeseen sopimaton, voidaan arviointitilanteessa vastata vastauksella aiheeton. (W3C, 1999.)

Verkkopalveluiden arvioinnissa on mahdollista hyödyntää myös erilaisia standardeja. On olemassa lukuisia standardeja, jotka liittyvät eri verkkopalveluiden osa-alueisiin. Esimerkiksi käytettävyyteen liittyen on olemassa erilaisia luokituksia, jotka sisältävät eri standardeja. Organisaatio voi kehittää omaa verkkopalvelun käytettävyyttä käyttämällä esimerkiksi verkkopalvelun käytettävyyteen erikoistuneita kansainvälisiä standardeja. (UsabilityNet, 2006.)

2.6 Suositukset: JHS 129

Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet (JHS 129) -suosituksen avulla julkishallinnon verkkopalvelut saavat ohjeistusta verkkopalveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja hankinnassa. Näiden suositusten laadinnassa on hyödynnetty valtiovarainministeriön julkaisema Julkisten verkkopalvelujen laatukriteerit -julkaisua. Suosituksen päätavoite on rakentaa hyvä ja toimiva verkkopalvelu. Tämäntyyppisiä suosituksia julkishallinnon verkkopalveluille tarvitaan, koska verkkopalveluiden rooli viime aikoina on kasvanut. Verkkopalvelun kautta organisaatio hoitaa tiedottamisen lisäksi myös vuorovaikutteisen viestinnän asiakkaiden, yhteistyökumppaneiden sekä muiden kohderyhmien kanssa. Tämän takia organisaation on huolehdittava verkkopalvelun saavutettavuuteen, käytettävyyteen, sisältöön jne. liittyvistä seikoista. Verkkopalvelujen laadun arvioinnin ja kehittämisen tulos on se, että käyttäjien tyytyväisyys lisääntyy ja sitä kautta palvelun käyttö kasvaa. (JUHTA - julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta, 2008.)

Julkishallinnon suositukset eroavat laatukriteerijulkaisusta siinä, että suositukset sisältävät verkkopalveluiden toteuttajille apuvälineitä palvelun tuottamisprosessiin ja ohjeistusta prosessin eri vaiheisiin. Myös toimivan verkkopalvelun näkökulma on laajennettu ottamalla mukaan muun muassa verkkopalveluihin liittyvää lainsäädäntöä sekä syventämällä metatietoihin ja tietoturvallisuuteen liittyviä asiakohtia. Suositusta voidaan käyttää silloin, kun lähdetään toteuttamaan uutta verkkopalvelua, mutta yhtä hyvin se soveltuu myös olemassa olevien verkkopalveluiden uudelleensuunnitteluun ja kehittämiseen. Suositusten kohderyhmiin kuuluvat muun muassa palveluiden ja prosessien omistajat, palveluiden toteuttamisesta päättävät tai palveluita hankkivat henkilöt, palvelua suunnittelevat henkilöt sekä palveluiden sisällöntuottajat, palveluiden tekniset toteuttajat, palveluiden toimittajat. (JUHTA - julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta, 2008.)

HAMKin koko portaalikokonaisuus, josta on rakennettu verkkopalvelu, on silloisen projektipäällikön mukaan suunniteltu JHS-suositusten mukaisesti. Verkkopalvelun sekä muiden järjestelmien arkkitehtuurivisiot HAMKissa suunniteltiin silloin myös hyödyntämällä Valtion tietohallinnon rajapintasuosituksia -julkaisua. Suosituksista on ollut hyötyä, mutta projektipäällikkö toteaa, että kummatkin edellä mainitut suositukset olivat silloin huomattavasti ajastaan edellä. (Hölttä, haastattelu 15.1.2010.)

3 HAMK.FI-VERKKOPALVELU

HAMK.fi verkkopalvelun päätehtävänä on HAMK-brändin vahvistaminen, tiedon tarjoaminen sekä markkinointikanavana toimiminen. Lisäksi verkkopalvelun pääsivu toimii kulkuväylänä opiskelija- ja henkilöstöportaaleihin kirjautumisen kautta. Verkkopalvelun rooli organisaation kokonaismarkkinoinnissa on iso ja tärkeä. HAMKin julkisella portaalilla tai verkkopalvelulla tarkoitetaan www.hamk.fi-osoitteessa olevia [www-sivuja](http://www.sivuja). Hamk.fi-verkkopalvelun pääsivua käytetään HAMKin markkinoinnissa. Osoite www.hamk.fi on pääkanava, jota organisaatio käyttää koulutuksien markkinoinnissa. (Henkilöstöportaali HAMK & HAMI 2008a)



KUVA 2 Hamk.fi verkkopalvelun etusivu 8.2.2010

Verkkopalvelun pääosiot sisältävät tietoa koulutuksesta, organisaation tutkimuksesta ja kehityksestä, yleisöpalveluista sekä organisaatiosta ja toimipaikoista. Englanninkielisille sivuille käyttäjä pääsee etusivun linkin kautta. HAMKilla on verkkopalvelu osana portaali-alustalle rakennettua sähköisen asiointin mahdollistavaa portaalikonaisuutta. Tähän kokonaisuuteen kuuluvat julkisen verkkopalvelun lisäksi kirjautuneille käyttäjille rakennetut opiskelija- ja henkilöstöportaalit. HAMKin julkisen portaalin ensisijaisia käyttäjiä ovat potentiaaliset opiskelijat, yhteistyökumppanit ja asiakkaat sekä tiedotusvälineet ja päättäjät niin kunnallisella kuin valtakunnallisella tasolla. (Henkilöstöportaali HAMK & HAMI 2008a)



KUVA 4 HAMK Verkkopalvelu osana organisaation prosesseja. Rasteripohjalla ja tähdellä merkittynä tavoite/seuraava etappi. (Linko 2008.)

Verkkopalvelu sisältää mediaelementtejä kuten staattista sekä taustajärjestelmistä tuotua tekstiä, kuvia, ääniklippejä, videoita, animaatioita ja kanavia organisaation sosiaaliseen mediaan. Näiden sisältötyyppien avulla pyritään tarjoamaan vuorovaikutteisempaa sisältöä kävijöille. Viestintäpalvelut-yksikön rooli on sivujen rakenteen ja ilmeen suunnittelussa sekä sisällöjä ja toiminnallisuutta koskevan kehitystyön johtamisessa. Viestintäpalvelut kehittää verkkoviestinnän käytäntöjä, linjauksia, pohjia, malleja jne. Alustan teknisestä toimivuudesta vastaa HAMKin IT- ja telepalvelut -yksikkö. (Henkilöstöportaali HAMK & HAMI 2008a)

Lotta Lingon (haastattelu 9.2.2010) mukaan viestintäyksikön verkkoviestintätiimin toiminnan tavoitteet ja seuranta näkyvät käytännössä kolmessa eritasoisessa dokumentissa. Strategisella tasolla toiminta määritellään Viestintäyksikön toimintaperiaatteet ja kehittämisen suuntaviivat -julistuksessa. Taktista tasoa edustaa vuosittainen palvelusopimus, jossa organisaation verkkoviestinnälle on asetettu tietyt mitattavat tavoitteet. Palvelusopimus purkautuu operatiiviseksi toiminnaksi miellekarttoihin, joita tiimipalavereissa päivitetään jatkuvasti.

HAMK viestintäpalvelut -yksikkö on parhaillaan uusimassa hamk.fi-verkkopalvelun käyttöliittymää, koska vanhat sivut ovat olleet käytössä yli kolme vuotta ja organisaatio tarvitsee uuden käyttöliittymän, joka mahdollistaa suuremmat sisältömäärät. Käyttöliittymän uusiminen liittyy koko verkkopalvelun uudelleen organisointiin ja tietosisältöjen kokonaisvaltaiseen jäsenyykseen. Projektin tavoitteena on luoda ulkoasultaan houkuttelevat ja määritellylle kohderyhmälle suunnatut julkiset sivut. Saman projektin aikana tarkoitus on tuoda entistä enemmän tällä hetkellä opiskelija-portaalissa oleva sisältö julkisille sivuille. Tämän muutoksen myötä poten-

tiaallinen opiskelija saa laajemman käsityksen siitä, minkälaista on opiskelu HAMKissa.

3.1 Yleistä sisällönhallintajärjestelmistä

Sisällönhallintajärjestelmä englanninkielinen content management system tai "CMS" on tietojärjestelmä, joka palvelee koko organisaation sisällönhallintaa. Julkaisujärjestelmien kautta organisaatio hakee yleensä helpompaa ja tehokkaampaa tapaa hallita sen informaatioarkkitehtuuria. Näissä tapauksissa pyritään hallitsemaan mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti verkkopalvelun sisältöjä. On olemassa lukuisia sisällönhallintajärjestelmätyyppejä, kuten dokumenttienhallintajärjestelmä, www-sisällönhallintajärjestelmä, julkaisujärjestelmä, verkkokauppajärjestelmä, aineistonhallintajärjestelmä ja wiki-järjestelmät. Organisaatiolle web-sisällönhallinta on merkittävä liiketoiminnallinen haaste, kun verkkopalvelussa on joko erittäin paljon sisältöä tai usein muuttuvaa sisältöä, jonka ylläpitoon osallistuu useita henkilöitä. Tietojärjestelmiä voidaan hankkia valmiina, räätälöitynä järjestelmänä tai täysin itsenäisestä kehittäen talon sisällä. (Tolvanen 2007, 16 – 17.)

Sisällönhallintajärjestelmä valinta on organisaatiolle kriittinen vaihe. Valinta tulisi aina perustua organisaation omaan analyysiin. Organisaation tarpeet vaikuttavat valintakriteerien muotoiluun. Organisaation on myös suositeltavaa tutustua tarjolla oleviin sisällönhallintajärjestelmiin. Erilaiset avoimen lähdekoodin sisällönhallintajärjestelmät tarjoavat erilaisen vaihtoehdon kaupallisille sisällönhallintajärjestelmätuotteille ja sisällönhallintajärjestelmille, jotka ostetaan palveluna. (Tolvanen 2007, 19 – 21.)

3.2 HAMKin sisällönhallintajärjestelmän merkitys

Organisaation verkkopalvelun tavoite on parantaa ja nopeuttaa käyttäjän saamaa palvelua ja vähentää tämän työmäärää. Tuottavan organisaation kannalta haettuja tavoitteita sisällönhallintajärjestelmän avulla ovat palvelujen tehokas tuottaminen, tietojen yhteiskäyttö, sisäinen yhteistyö, laadukkaat ja tehokkaat prosessit sekä resurssien oikea mitoitus ja sijoitus.

Ennen sisällönhallintajärjestelmän käyttöönottoa HAMKilla oli monta eri palvelintä, www-sivustoja sekä mahdollisesti myös eri yksiköiden intranetit ylläpidettävänä. Organisaatiolla ei ollut yhtenäisiä käytäntöjä rakenteille, sisällöille, teknisille toteutuksille, ylläpidolle, vastuille, ulkoasuille jne. Tarkoitus oli koota kaikki yhteen alustaan ja rakentaa yhtenäinen ilme www-sivuille sekä yhtenäiset toiminnot järjestelmien ylläpitoäkökulmasta. Kaikki tieto, mitä aiemmin on ollut erilaisissa organisaation yksiköiden introissa tai lukuisissa yksittäisissä tietokannoissa eli ns. taustajärjestelmissä on koottu yhteen portaali-järjestelmään. HAMK portaalin idea on se, että tieto syötetään järjestelmään siellä, missä se syntyy ja jaetaan niille ihmisille, jotka sitä tarvitsevat. Tiedon "omistaja" on myös vastuussa siitä, että käytössä on aina ajankohtaista ja oikeaa asiaa ja että se kohdistetaan juuri sitä tarvitseville henkilöille. Tämän mahdollistaa sisällönhallintajärjestelmä, joka HAMKin tapauksessa on Oraclen tuottama.

Organisaation tilanne ennen portaalin käyttöönottoa ylläpidon näkökulmasta oli muun muassa se, että oli monta eri palvelinta ylläpidettävänä, joiden hallinnointi yhtenevästi oli erittäin haastavaa. Oli erilaisia teknikoita käytössä, jolloin tietojen ja palveluiden yhteiskäyttö oli mahdotonta. Ei ollut koordinoitua ja pahimmassa tapauksessa sama asia tehtiin monta kertaa. Samoja sisältöjä saattoi olla monessa eri paikassa. Silloin tiedon julkaiseminen www-sivuille oli mahdollista vain webmasterin kautta.

HAMK-portaalin tavoitteena on ollut saada organisaatiolle yhtenäiset www-sivut, vähemmän palvelimia ylläpidettäväksi sekä käyttäjien tunnistus ja heidän kirjautumisensa omiin osioihin, joista he saavat kohdistettua tietoa ja palveluja. Portaalin kautta sivujen päivitys on helpompaa kuin erilaisten www-editorien kautta. Portaalin sisältö syötetään järjestelmään siellä, missä se syntyy ja jaetaan niille ihmisille, jotka sitä tarvitsevat. Tiedon "omistaja" on myös vastuussa siitä, että käytössä on aina ajankohtaista ja oikeaa asiaa ja että se kohdistetaan juuri sitä tarvitseville kohderyhmille.

Sisällönhallintajärjestelmän esiselvitysprojekti alkoi 2000-luvun alkupuolella, ja se kesti noin kaksi vuotta. Vuonna 2006 julkaistiin ensimmäinen versio portaalista. Tämän jälkeen organisaatio siirtyi asteittain vanhoista palvelimista ja järjestelmistä uuteen järjestelmään. Vuonna 2004 organisaatiossa suunniteltiin portaalijärjestelmän hankintaa ja siitä laadittiin tarjouspyyntö. Tavoitteena oli hankkia portaalituote, joka toimisi verkkopalveluiden toteutusympäristönä sekä tiedotuskanavana. Portaalituotteen lisäksi hankittaisiin käyttöönottoon liittyvät asiantuntijapalvelut, kuten teknisen ympäristön suunnittelu ja toteutus. Tarjouspyynnön mukaan portaalijärjestelmän tulisi muun muassa noudattaa avoimia standardeja sekä sen komponenttien tulisi toimia yhteen muiden valmistajien web-, sovellus- ja portaalipalveluiden kanssa. Tarjouspyynnöstä ilmenivät myös vaaditut tekniset ominaisuudet, tukipalvelut ja referenssit, kustannukset sekä julkaisujärjestelmän asiantuntijapalveluiden hankinta. (Hytönen 2008, 18 – 19.)

Portaaliprojektin tarjouspyyntöön vastasi yhteensä yhdeksän eri portaalituotteen tarjoajaa. Näistä loppujen lopuksi valittiin kaksi päävaihtoehtoa vertailuun, jossa verrattiin seuraavia ominaisuuksia kuten järjestelmän kustannuksia, asiantuntijapalveluita, osaamisen kehittämisen haasteita, teknisiä ratkaisuja, palveluiden saatavuutta, niiden laatua sekä tietokantaratkaisut. Kyseessä olivat portaalijärjestelmät Oracle IAS Enterprise Edition ja Novell extenNd Director Enterprise. (Hytönen 2008, 19.)

Organisaation portaali koostuu monista sivuryhmistä, jotka koostuvat sivuista. Portaalijärjestelmä mahdollistaa mallipohjien käytön. Mallipohjien avulla on helppo ylläpitää portaalin ulkoasua sekä helppo luoda alisivuja, kun mallipohja on valmis käyttöönottoon. Mallipohja sisältää valmiiksi kaikki alueet sekä tarvittavat tyylit. Mallipohjien käytön avulla on mahdollista luoda vakiomalleja, joita voidaan lisätä sekä sivuille että alueille. Kun halutaan tehdä muutoksia portaalin sivuille, se on mahdollista tehdä muokkaamalla esimerkiksi yhtä mallipohjaa, joka on käytössä monilla si-

vuilla. Eli mallipohjaan tehdyt päivitykset vaikuttavat heti kaikilla niillä sivuilla, joissa kyseinen mallipohja on käytössä.

3.3 Hamk.fi-portaalialustan lyhyt esittely

HAMKin portaali on portti kaikkiin taustajärjestelmiin ja tosiaikaisiin tietoihin ja palveluihin. Portaalituotteena organisaatio käyttää OracleAS Portal 10g -tuotetta (Oracle Portal Version: 10.1.4.0.0). Portaalihankkeen aikana kyseinen tuote sai hieman paremmat arviot kuin esimerkiksi silloinen Novellin tuote. Oraclen valintaa portaalituotteeksi tuki vielä se, että sen mukana olisi mahdollista saada portaali- ja sovelluspalvelinympäristön tietojärjestelmiä. (Hytönen 2008, 19.)

OracleAS Portal komponentti Oracle Application Server -kokonaisuudesta tarjoaa turvallisen selainpohjaisen ratkaisun, jonka avulla on mahdollista rakentaa, käyttää sekä ylläpitää yrityksen portaalia. Kyseisen portaalin kautta on mahdollista rakentaa suunniteltuja ja personalisoituja näkymiä www-sisällöistä. Portaali tukee suuria käyttäjämääriä arkkitehtuurillaan, joka skaalautuu hyvin eri käyttötilanteisiin. Koko portaalin tarkoitus on käyttäjille tärkeäksi luokiteltu informaatioiden ja sovelluksien koostaminen yhteen kokonaisuuteen, jotta työn tekeminen olisi sujuvampaa. Portaalituotteen kautta on mahdollista julkaista sisältöjä tietokannoista, eri lähteistä sekä ylläpitää sisältöjä, jotka organisaation asiakkaat konsumoivat. Oracle-portaali tukee lähes kaikenlaisia sisältötyyppejä. (ORACLE 2004, 1 - 19.)

3.4 Käyttäjät

Verkkopalvelu rakennetaan käyttäjälle, joten heidän tarpeidensa huomiointi on avain sen onnistumiseen. Käyttäjät on tärkeä jakaa käyttäjäroolien perusteella eri käyttäjäryhmiin. Organisaation on pystyttävä tunnistamaan verkkopalvelun pääkäyttäjät sekä määriteltävä erityisryhmät, koska nämä vaikuttavat vahvasti verkkopalvelun toteutukseen. Verkkopalvelun käyttäjille on mahdollista rakentaa personoituja näkymiä tai valintoja. Nämä tulee kuitenkin toteuttaa harkitusti ja on otettava huomioon siihen liittyvät riskit, esimerkiksi käyttäjien yhdenvertaisen tiedonsaannin vaarantuminen. Personointiominaisuutta on mahdollista toteuttaa teknisesti myös HAMKin Oracle-portaalissa. (JUHTA - julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta, 2008.)

Verkkopalvelun potentiaaliset käyttäjäryhmät ja käyttötilanteet tulee selvittää. Näiden tietojen avulla saadaan apua palvelun suunnittelussa ja sen toteutuksessa. Käyttäjien huomioitavat piirteet voidaan esimerkiksi selvittää käyttäjätutkimuksella ottamalla yhteys erityisryhmiä edustaviin järjestöihin tai hyödyntämällä muiden tekemiä tutkimuksia ja tilastoja. Sisältöä suunniteltaessa on saatava vastaukset seuraaviin kysymyksiin:

- kenelle, kuka on käyttäjä, mikä on kohderyhmä
- mitä, millaista tietoa kohderyhmä tarvitsee ja mitä tietoja tarjotaan

- miksi, sisällön tarkoitus on saada käyttäjässä aikaan oikea vaikutus - esimerkiksi informoida, vaikuttaa, ohjata tai motivoida ja
- miten, toimintatapa.
(JUHTA - julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta, 2008.)

HAMKin koko verkkopalvelun henkilöstö- ja opiskelijaportaalien käyttäjäryhmiin kuuluvat julkiset käyttäjät (potentiaaliset opiskelijat, yhteistyökumppanit ja asiakkaat, tiedotusvälineet ja päättäjät) sekä sisäiset käyttäjät (organisaation henkilökunta ja opiskelijat). Verkkopalvelun näkökulmasta molemmat käyttäjäryhmät ovat olennaisen tärkeitä kun verkkopalvelua kehitetään. Julkiset käyttäjät käyttävät verkkopalvelua tiedon hakemiseen ja sisäiset käyttäjät (henkilökunta) käyttävät organisaation julkista palvelua tiedon julkaisemiseen.

3.4.1 Yleisö

Hamk.fi-verkkopalvelun esisijaisia käyttäjiä ovat potentiaaliset opiskelijat, yhteistyökumppanit ja asiakkaat, tiedotusvälineet ja päättäjät niin kunnallisella kuin valtakunnallisella tasolla. HAMKin verkkopalvelun ensisijainen tarkoitus on välittää kiinnostavia sisältöjä (tieto, kokemukset, mielikuvat) potentiaalisille opiskelijoillemme. Sivujen suunnittelussa ajatellaan sekä nuorisosteen koulutuksesta kiinnostunutta yleisöä että erilaisista aikuiskoulutustoteutuksista ja 'elinikäisestä oppimisesta' kiinnostuneita, jo työelämässä toimineita hakijoita. (Henkilöstöportaali HAMK & HAMI 2008a)

3.4.2 Sivustovastaava

Portaalin sivustovastaava vastaa oman yksikön www-sivuista. Sivustovastaava luo alisivuja, jakaa käyttöoikeuksia, tukee ja neuvoa päivittäjiä, luo sisältöportletteja, joita käytetään useilla sivuilla, ymmärtää kokonaisuutta sekä sen toimintaperiaatteita. Sivustovastaava tarvitsee omassa työssään hyvän atk-osaamisen taidot, tottuneisuutta web-palvelujen käyttöön, myönteisen asenteen sähköiseen asiointiin, kykyä opastaa päivittäjiä sekä halua innostaa ihmisiä mukaan toimintaan. Sivustovastaavalta vaaditaan lisäksi sitoutumista HAMKin yhteisen markkinointiviestinnällisen linjan toteuttamiseen sekä verkkopalvelulle laadittujen laatukriteerien mukaisen sisällön (yhteis)tuottamiseen ja käyttämiseen. (Henkilöstöportaali HAMK & HAMI 2008b)

Täällä hetkellä organisaation portaalijärjestelmällä on iso joukko sivustovastaavia. Sivustovastaavat on koulutettu sisällön tuottamiseen järjestelmään sekä sen hallintaan. Koulutukset ovat erittäin tärkeä osa sisällöntuotantoprosessia. Portaalijärjestelmän käyttämiseen on myös luotu organisaatiossa eritasoisia ohjeistuksia teksti- ja kuvaruutukaappausvideoiden muodossa.

3.4.3 Päivittäjä

Portaalin päivittäjä pystyy päivittämään olemassa olevia sivuja. Kyseinen käyttäjä ei siis pysty luomaan uusia sivuja vaan niitä tarvitessaan hänen on käännettävä sivustovastaavan puoleen. Päivittäjä tuottaa sisältöä olemassa oleviin sivuihin, päivittää olemassa olevaa sisältöä sekä tekee tiedotteita tiedotuskanavalla. Vaadittu osaaminen on tavanomaiset toimistotaidot. Päivittäjille ei järjestetä erikseen sovittua koulutusta, vaan he saavat tukea oman yksikkönsä sivustovastaavalta. (Henkilöstöportaali HAMK & HAMI 2008b)

3.4.4 Pääkäyttäjä

Portaalin pääkäyttäjä ylläpitää portaalia, asentaa uusia sovelluksia, kartoittaa uusia mahdollisuuksia sovelluksien käytönnottoon, konsultoi ja kouluttaa sekä työstää eritasoisia ohjeita. Pääkäyttäjän rooli järjestelmän kehittämisessä on suuri. (Henkilöstöportaali HAMK & HAMI 2008b)

3.4.5 Webmaster

Portaalin webmaster rakentaa uusia sivustoja, luo mallipohjia, luo sivustoille tyylimääriytyksiä, ideoi järjestelmän tulevaisuuden tarpeita, konsultoi ja kouluttaa sivustovastaavia, hallinnoi käyttäjäryhmiä, jakaa oikeuksia sekä asentaa sovelluksia. (Henkilöstöportaali HAMK & HAMI 2008b)

3.5 Verkkopalvelun vuoden 2009 kävijätilastot

HAMK käyttää GoogleAnalytics-työkalua kävijäseurantaan ja sen analysointiin. Google Analytics on verkkoanalyysiratkaisu, joka antaa tarkkoja tietoja verkkosivuston liikenteestä ja markkinoinnin tehokkuudesta. Työkalun avulla on mahdollista tarkastella ja analysoida liikennetietoja. Google Analyticsin tehokäytöllä organisaatio voi esimerkiksi vahvistaa markkinointihankkeita ja luoda tehokkaampia verkkosivustoja. Google Analyticsin keräämiä tietoja on mahdollista analysoida erilaisten raporttien avulla. Työkalu on ilmainen ja sisältää kaikki ominaisuudet, mitä tehokkaalta analysointityökalulta vaaditaan. Työkalu soveltuu niin pienten kuin suurten verkkopalveluiden kävijäanalysointiin. (Google Analytics, n.d.)

Verkkoviestinnän kehittämisen tiimi tekee lukuvuosittain raportin Hamk.fi-verkkopalvelun kävijöistä. Raportti perustuu Google Analytics -työkaluun. Raportista saa tietoa käyttäjien päätelaitteista: näyttöjen koosta, käyttöjärjestelmistä, selaimista ja kieliasetuksista, Flash-versioista jne. Tämä tieto toimii pohjana sivujen tekniselle toteutukselle. (Henkilöstöportaali HAMK & HAMI 2008a)

Verkkoviestinnän tiimi seuraa kävijöitä ja heidän käyttäytymistään, muun muassa:

- paljonko verkkopalvelussa on kävijöitä ja koska siellä on liikennettä (tavoitteena tasainen kasvu ja selkeät piikit kampanja-aikoina)
 - paljonko on uusia kävijöitä, moniko tulee uudestaan
 - kauanko sivuilla viivytään, kuinka pitkiä polkuja siellä tehdään (tavoitteena vähentää välitöntä poistumista ja tukea pitkää viihtymistä ja selailua)
 - mistä sivuille tullaan, missä sivuilla käydään, minne sivuilta mennään (tavoitteena kampanjoiden näkyminen sisääntuloissa, loogisten polkujen rakentaminen sekä jatkaminen esimerkiksi amkhaku.fi-palveluun)
 - mitkä ovat suosituimpia sivuja (tavoitteena varmistaa haluttujen tietojen saatavuus ja kohdistaa resurssit oikein).
- (Henkilöstöportaali HAMK & HAMI 2008a)

Ylämainituista tiedoista tehdään tulkintoja, joiden perusteella kehitetään verkkopalvelun: kokonaisuuden ja yksittäisten sivujen rakennetta sekä asiasisältöjen esille tuomista ja painotuksia. Raporttia käytetään myös markkinointiviestinnän apuvälineenä, sillä siitä saa selville muun muassa kävijöiden kotipaikkakunnat tai sisääntulot kampanjoiden aikana (esimerkiksi IRC-galleria tai Voice). Tähän liittyvät myös verkkopalvelun hakukoneoptimointi ja hakukonemarkkinointi. (Henkilöstöportaali HAMK & HAMI 2008a)

4 VERKKOPALVELUJEN LAATUKRITEERISTÖ -TYÖKALU

Verkkopalvelujen ja sähköisen asioinnin käyttäminen ovat tulleet tärkeäksi ja kasvaneet osaksi julkisia palveluja 2000-luvun ensimmäisellä vuosikymmenellä. Nykyään verkkopalvelujen kautta Suomen kansalle esittyy erilaisia tärkeitä tahoja, kuten ministeriöt, virastot tai muut julkiset organisaatiot. Suomen kansalaiset ovat Internetin tehokäyttäjiä ja tämän takia on tärkeää, että käytetään ammatillista osaamista julkisten verkkopalvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja niiden ylläpitoon. Sen varmistamiseksi, että kansalaiset saavat palvelunsa myös sähköisessä muodossa luotettavasti ja laadukkaasti, on työstetty esimerkiksi JHS-suositukset sekä verkkopalvelun laatukriteeristö -työkalu. Verkkopalvelujen laatukriteeristö on tarkoitettu kaikille, jotka työskentelevät julkisten verkkopalvelujen tuottamisen parissa. Se on työväline, joka toimii käsikirjana. Työkalun avulla julkinen palvelu toteuttaa turvallisia, helppokäyttöisiä ja kaikkien saavutettavissa olevia palveluja. Arviointityökalu mittaa kriteereiden täyttymistä verkkopalvelussa. Kyseinen laatukriteeristö on laadittu valtiovarainministeriön asettamassa Laatukriteeristön kehittäminen -hankkeessa. (Valtiovarainministeriö 2007.)

4.1 Perustietoa laatukriteeristöstä

Verkkopalvelun laatukriteeristö on väline julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Kriteeristö sisältää ohjeita verkkopalvelun kehittämiseen sekä sen tehokkaaseen johtamiseen. Työkalun tarkoituksena on toimia julkisten verkkopalvelujen kehittämisen ja arvioinnin välineenä, parantaa julkisten verkkopalvelujen laatua sekä palvelun käyttäjien että tuottajien näkökulmasta sekä lisätä julkisista verkkopalveluista saatavia hyötyjä. Näiden tarkoitusten takia kyseinen työkalu sopii erittäin hyvin hamk.fi-verkkopalvelun arviointiin ja sen kehittämiseen. (Valtiovarainministeriö 2007.)

Työkalu koostuu laatukriteereistä, niiden kuvauksista sekä käyttötavoista. Työkalu sisältää viisi eri arviointialueita: käyttö, sisältö, johtaminen, tuottaminen ja hyödyt. Kukin arviointialue sisältää 2 - 7 sitä konkretisoivaa ominaisuutta selitysteksteineen. Verkkopalvelujen laatukriteeristön verkkoversio sijaitsee osoitteessa <http://www.suomi.fi/laatuaverkkoon>. (Valtiovarainministeriö 2007.)

4.2 Työkalun käyttö

Verkkopalvelun laatukriteeristö-työkalua on mahdollista käyttää verkkopalvelun arviointiin sekä kehittämiseen. Jos työkalua käytetään kehittämiseen, voidaan esimerkiksi valita organisaation strategiakausi kehittämisajaksi. On tärkeä priorisoida ja miettiä kehittämisen tavoitteet, joihin esimerkiksi strategiakaudella pyritään. Esimerkiksi yksi kehittämistavoite voisi olla linkkien toimivuuden varmistaminen organisaation strategiakauden ajaksi. Verkkopalvelusta voidaan valita tiettyjä osioita, joita halutaan

kehittää tai tarvittaessa koko verkkopalvelua. Myöskään kaikkia työkalun kriteereitä ei ole pakko käyttää, vaan siitä voidaan listata yksittäisiä kriteereitä arvioinnin kohteeksi. (Laatua verkkoon 2008.)

Verkkopalvelun arviointia voidaan suorittaa esimerkiksi silloin, kun käyttäjäpalautteen kautta tulee esiin ongelmia. Näissä tapauksissa arviointia on mahdollista tehdä vain tietyllä arviointialueella, jolloin keskitytään ainoastaan ongelmalliseen osa-alueeseen. Arvioinnin jälkeen tunnistetaan ongelmien syyt. Näihin tunnistettuihin ongelmiin ei välttämättä aina löydy ratkaisuja. Konkreettinen tunnistettu ongelma voi olla se, että kuville ei ole määritelty vaihtoehtoja tekstiä (kriteeri 1.13.2). Kyseisen kriteerin ominaisuudessa on selitetty, että ylläpitäjän tulee laittaa kaikelle eitekstimuotoiselle sisällölle vastaavan tiedon sisältävä tekstivastine. Tässä tapauksessa todellinen ongelma voi olla esimerkiksi sisällöntuotantoprosessissa. Eli ratkaisuna voi olla, että sisällöntuotantoprosessista tehdään työohje, jossa yhtenä kohtana löytyy suositus ja ohjeistus alt-tekstin laittamiseen. Ratkaisuja ongelmiin voidaan hakea esimerkiksi ominaisuuksien selitysteksteistä. Näissä selitysteksteissä usein löytyy ratkaisuehdotus tunnistettuun ongelmaan. (Laatua verkkoon 2008.)

4.3 Työkalun käyttöehdot

Verkkopalvelun laatuarvioinnin palvelua ylläpitää Valtiokonttori. Kyseinen työkalu pohjautuu Verkkopalvelujen laatuksiteeristöön (VM Julkaisusarja, 7a/2007). Työkalu on avoin kaikille kuitenkin niin, että verkkopalvelua saa käyttää vain ei-kaupalliseen tarkoitukseen. Työkalu tarjotaan sellaisena kuin se on, eikä palvelulle anneta mitään takuuta. (Verkkopalvelujen arviointityökalu, 2009a.)

Palveluntuottajan vastuuseen eivät sisälly seuraavat kohdat:

- käyttäjälle tai kolmannelle osapuolelle palvelun mahdollisesti sisältämistä virheistä tai puutteellisuuksista
- palvelun sisältämien tietojen oikeellisuudesta ja tietojen käytöstä tai tulkinnasta aiheutuvista välittömistä tai välillisistä vahingoista
- työkaluun tallennetusta sisällöstä tai sen säilyttämisestä
- palvelun soveltuvuudesta ja sopivuudesta mihinkään tiettyyn tarkoitukseen
- palvelun mahdollisista toimintakatkoksista esimerkiksi huoltotöiden, teknisten vikojen tai muiden vastaavien syiden vuoksi eikä tietoliikenneyhteyksien tai Internet-verkon mahdollisista toimintakatkoksista
- vahingosta, joka voi johtua palvelun toiminnasta tai siitä ettei palvelu toimi.

(Verkkopalvelujen arviointityökalu, 2009a.)

Palveluntuottajalla on oikeus muuttaa palvelun sisältöä ja toimintaa. Palvelun käyttäjä on itse vastuussa kaikista salasanoista ja tunnuksista, joita kyseinen palvelu edellyttää. Arviointityökalun ylläpitämisessä noudatetaan henkilötietolakia. Verkkopalvelujen laatuksiteeristöön ja arviointityökalun sisältöön liittyvät tekijänoikeudet ja muut immateriaalioikeudet kuuluvat Valtiokonttorille. (Verkkopalvelujen arviointityökalu, 2009a.)

5 HAMK.FI-VERKKOPALVELUN ARVIOINTI VERKKOPALVELUN LAATUKRITEERISTÖ -TYÖKALULLA

5.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Tässä tutkimuksessa arvioidaan julkista hamk.fi-verkkopalvelua käyttämällä verkkopalvelun laatukriteeristö -arviointityökalua. Tutkimuksen avulla selvitetään, miten työkalun kriteerien ominaisuudet täyttyvät sekä mitkä asiat verkkopalvelussa vaativat eniten kehittämistä. Arvioinnista syntynyt tulosraportti on erittäin arvokas dokumentti organisaatiolle. Siitä tulee yksi toiminnan mittari, ja siitä näkyvät suoraan kaikki kriteereiden ja ominaisuuksien tiedot, joihin voi aina tarvittaessa palata. Ensimmäisen arvioinnin jälkeen organisaatio voi myös miettiä, tarvitseeko arvioinnin työryhmää täydentää seuraavalla arviointikerralla. Ensimmäisestä arvioinnista organisaatiolle kertyy kokemuksia myös itse prosessista, jolloin seuraavan kerran arviointi onnistuu todennäköisesti tehokkaammin ja siitä opitaan enemmän sekä mahdollisesti myös hyödyttään enemmän.

5.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä työssä käytettiin määrällistä (kvantitatiivinen) ja laadullista (kvalitatiivinen) tutkimusta. Arvioitavana tuotteena tutkimuksessa oli hamk.fi-verkkopalvelu. Arviointia suoritettiin käyttämällä verkkopalveluiden arviointityökalua. Tutkimuskohde eli tässä tapauksessa hamk.fi-verkkopalvelu on tarkoin rajattu, ja tutkimusaineisto soveltui numeeriseen mittaamiseen. Arvioinnissa käytössä olivat numeeriset mittaukset ja menetelmät. Tavoitteena oli arvioida numeraalisesti arviointityökalun kriteereiden ominaisuuksien väitteet. Numeeriseen mittaamiseen lisäksi on arvioinnissa annettu kriteereiden ominaisuuksille perustelut eli työssä on hyödynnetty myös laadullista tutkimusmenetelmää. Perusteluiden avulla on kerrottu, miksi esimerkiksi tietty kriteerin ominaisuus ei toteudu ja mitä tulee kehittää, jotta tulevaisuuden arvioinneissa kyseinen kriteeri toteutuisi paremmin. Arvioinnista saatua raporttia hyödynnetään organisaatiossa myös tulevaisuudessa sekä sen avulla tehdään päätöksiä jatkokehityksestä.

Tutkimuksesta saadun arviointiraportin avulla on tarkoitus parantaa organisaation verkkopalvelua. Laatukriteeristön arviointityökalulla verkkopalvelua voi arvioida joko suoraan laatukriteeristön tai siihen liittyvän arviointityökalun avulla. Hamk.fi-verkkopalvelua arvioitiin käyttämällä arviointityökalua. Kyseinen työkalu pohjautuu Verkkopalvelujen laatukriteeristöön, joka on kehitetty julkisten verkkopalvelujen kehittämistä ja arviointia varten.

5.3 Arviointiprosessi

Arviointiprosessin aikana tekijällä on mahdollisuus vaikuttaa arvioinnin laajuuteen. Arviointityökalu sisältää ainoastaan kriteerit ja niiden ominaisuudet, se ei siis sisällä taustatietoja ominaisuuksista. Arviointiprosessi käsittää a) arvioinnin luomisen eli pakollisten perustietojen antamisen, b) varsinainen kriteerikohtaisen arvioinnin, ja c) näiden tuloksena syntyvän tulosraportin. Arvioinnin tulokset on mahdollista tallentaa tai arviointia pitemmän aikavälille. Tämä vaatii kuitenkin rekisteröitymistä palveluun. (Verkkopalvelujen arviointityökalu, 2009b.)

Hamk.fi-verkkopalvelun arviointiprosessi alkoi rekisteröitymällä palveluun. Rekisteröinti mahdollistaa arviointien tallennuksen, muokkauksen ja tarkastelun. Rekisteröitymisen jälkeen luotiin arviointi nimeltä www.hamk.fi - verkkopalvelu. Seuraavaksi valittiin kaikki kriteerit, minkä jälkeen alkoi itse arviointi 'käyttö'-kriteerillä. Arviointi suoritettiin kriteeri kerrallaan laatukriteeristön mukaisessa järjestyksessä pisteyttämällä kriteerit ja niiden ominaisuudet. Pisteytysten lisäksi ominaisuuksille annettiin myös perusteluja tai kehitysehdotuksia. Arviointiin otettiin kaikki kriteerit mukaan, mutta tiettyjä kriteereiden ominaisuuksia, jotka eivät olleet relevantteja hamk.fi-verkkopalvelulle, jätettiin arvioinnin ulkopuolelle.

Verkkopalvelu arvioitiin antamalla kriteerien ominaisuuksille 0–4 pistettä sen perusteella, miten hyvin kyseinen kriteeri toteutuu verkkopalvelussa. Ominaisuuksien arvioinnin aikana arviointityökalu laski kriteereille keskiarvon. Arvioinnin lopputuloksena verkkopalvelu voi saada enintään 164 pistettä (41 kriteeriä x 4 pistettä). Kyseisen pistemäärän voi saavuttaa vain niissä tapauksissa, jos arviointiin on otettu mukaan kaikki kriteerit.

Arvioinnin pisteille on määritelty myös sanalliset arvosanat. Nolla pistettä valitaan silloin, kun kriteeri tai sen ominaisuudet eivät toteudu käytännössä. Yksi piste valitaan silloin, kun kriteeri tai sen ominaisuudet toteutuvat heikosti; vain joskus tai vain joiltakin osin. Kaksi pistettä valitaan niissä tapauksissa kun kriteerissä tai sen ominaisuudessa kuvattu kohta toteutuu tyydyttävästi. Kolme pistettä valitaan silloin kun kriteerissä tai sen ominaisuudessa kuvattu kohta toteutuu hyvin. Kun kriteeri tai sen ominaisuus täyttyy kiitettävästi, valitaan arvioinnissa neljä pistettä. Jos kriteerin ominaisuus on verkkopalvelulle aiheeton, voidaan valita vaihtoehdoksi aiheeton. Vaihtoehto ei arvioitu valitaan niissä tapauksissa, kun kyseistä kriteeriä tai sen ominaisuuksia ei ole arvioitu. Ei arvioitu ja aiheeton vaihtoehtoista ei tule pisteitä ja näin ollen niitä ei oteta mukaan pistelaskuun. Arvioinnin aikana on myös mahdollista laittaa ylös perusteluja työkalun avoimiin kenttiin. Pisteytykset sekä perustelut näkyvät arvioinnin tulosraportissa. (Verkkopalvelujen arviointityökalu, 2009d.)

Arviointiprosessiin osallistuivat opinnäytetyötekijän lisäksi organisaation verkkoviestintäpäällikkö, tiedottaja ja organisaation IT- ja telepalveluista tietojärjestelmäpäällikkö. Arviointia suoritettiin sekä suoraan arviointityökaluun käymällä läpi esimerkiksi IT- ja telepalveluiden osiot että haastatteleamalla arviointitiimin jäseniä. Arviointi pysyi aikataulussa eikä arviointitiimi kohdannut ongelmia arviointityöstön aikana.

5.4 Kriteerit ja niiden ominaisuudet hamk.fi-verkkopalvelussa

Hamk.fi-verkkopalvelun arvioinnissa käytetään kaikkia työkalun kriteerejä. Työkalun kriteerit ovat käyttö, sisältö, johtaminen, tuottaminen ja hyödyt. Jokainen kriteeri sisältää 2–7 ominaisuutta, jotka muodostavat kokonaisuuden tarkasteltavasta asiasta. Ensimmäinen kriteeri nimeltä käyttö käsittelee käyttäjän näkökulmasta verkkopalvelun toimintaa. Sisältö-nimisessä kriteerissä arvioidaan verkkopalvelun sisältöä: sen olennaisuutta, luotettavuutta ja ajankohtaisuutta, kattavuutta, ymmärrettävyyttä sekä rakenteen selkeyttä. Verkkopalvelun ja sen kehitystyön johtamista organisaatiossa arvioidaan kriteerin johtaminen kautta. Tuottaminen-kriteerissä käydään läpi laatukysymyksiä verkkopalvelun tuottamisesta, kehitystyöstä ja ylläpidosta. Hyötyjen saaminen organisaatiossa verkkopalvelun kautta käsitellään hyödyt-kriteerissä.

5.4.1 Käyttö

Käyttö-kriteerin arvioinnissa käytiin miltei kaikki ominaisuudet läpi. Arvioinnin aikana työkalu laski jokaiselle kriteerin ominaisuudelle keskiarvon. Käyttö-kriteerissä ominaisuuksien keskiarvo liikkui arvosanojen 2 ja 3 välissä. Kyseisen kriteerin ominaisuudet, jotka eivät liittyneet hamk.fi-verkkopalveluun, kuten esimerkiksi *”maksullinen verkkopalvelun osa on erotettu selkeästi muusta palvelusta”* on jätetty arvioimatta, koska verkkopalvelu ei sisällä lainkaan maksupalvelua. Kyseisessä kriteerissä oli ominaisuuksia, jotka toteutuvat hyvin, mutta myös niitä, jotka toteutuvat heikosti. Alla olevasta taulukosta käy ilmi, että verkkopalvelu sai hyvät tulokset käyttö-kriteerin arvioinnista.

TAULUKKO 1 Käyttö-kriteerin pisteiden yhteenveto

Arviointialue	Yhteispisteet	Maksimipisteet	Arvosana
Käyttö	161	256	Asia toteutuu hyvin

Ominaisuus *”verkkopalvelun verkkotunnus vastaa mahdollisimman suoraan organisaation nimeä”*, täyttyy hyvin hamk.fi-verkkopalvelun tapauksessa. Verkkopalvelun verkkotunnus on HAMK, joka on organisaation virallinen lyhenne nimestä. Samoin ominaisuus, joka täyttyy hyvin on *”esitysmuodon määrittelyyn käytetään tyylitiedostoja”*. hamk.fi-verkkopalvelu on toteutettu sisällönhallintajärjestelmään niin, että mallipohjiin on integroitu ulkoiset css-tyylitiedostot. Koko verkkopalvelun ulkoasu tulee css-tyylitiedostoista. Verkkopalvelulle tärkeä ominaisuus, joka myös täyttyy hyvin on, *”verkkopalvelu tai sen keskeisin osa on käytettävissä aina lyhyitä katkoksia lukuun ottamatta”*. Hamk.fi-verkkopalvelu on harvoin pois käytöstä ja niissä tapauksissa, kun palvelu ei ole saatavilla, kyseessä on ollut lyhyt katkos. Ominaisuus *”etusivu antaa kuvan verkkopalvelun sisällöstä ja eri käyttäjäryhmiä koskevista asioista”* täyttyy myös hyvin, koska verkkopalvelun keskeinen sisältö ja teemat on esitelty otsikoiden ja päänavigaation mukaan ja päänavigaatiosta käy ilmi verkkopalvelun kattama sisältö. Kriteerin ominaisuus *”käyttäjän sijainti esitetään selkeästi kaikilla sivuilla.”* täyttyy arvioinnissa hyvin, koska verkkopalvelussa käyttäjän si-

jainti näkyy selkeästi päänavigoinnissa, sivupolussa sekä sivunavigoinnissa.

Ominaisuus, joka toteutuu heikosti, on esimerkiksi ”*kielivaihtoehdot ovat näkyvästi samalla paikalla joka sivulla*”. Hamk.fi-verkkopalvelussa englanninkielinen sisältö on toteutettu kahdella eri tavalla. Yksi tapa on organisaation englanninkielinen piensivusto, joka on toteutettu erikseen omana sivustona. Toinen tapa on tiettyjen alisivustojen toteutus käyttämällä sisällyshallintajärjestelmän kielityökalua. Näin ollen toteutustavat eivät ole yhteneväisiä ja saattavat aiheuttaa hämmennystä käyttäjien keskuudessa. Organisaatio on aikeissa luopua järjestelmän kielityökalusta, jonka jälkeen toteutustavaksi jää vain yksi tapa. Myös toinen kriteerin ominaisuus, joka täyttyy heikosti on ”*virhetilanteista annetaan selkeät, ymmärrettävät virheilmoitukset ja menettelyohjeet*”. Verkkopalvelun virheilmoitus on hyvin epämääräinen, eikä tuo käyttäjälle selkeää viestiä virheestä ja jatkotoimesta. Virheilmoituksesta saa suuntaa-antavan viestin tapahtuneesta, mutta ei siis selkeää ohjeistusta. Ominaisuus ”*informaatiota ei esitetä pelkästään visuaalisilla keinoilla*” täyttyy myös heikosti, koska verkkopalvelun käyttöliittymäsuunnittelussa värisokeita ja heikkonäköisiä ei ole erikseen huomioitu.

5.4.2 Sisältö

Arvioinnissa on käyty kaikki sisältö-kriteerin ominaisuudet läpi paitsi kolme ominaisuutta, jotka todettiin aiheettomiksi. Nämä ominaisuudet olivat: ”*palveluun ei voi rekisteröityä eikä tunnistaautua*”, ”*virallinen sisältö on erotettu selkeästi epävirallisesta aineistosta*” sekä ”*sisällön tietolähteet ilmaistaan selkeästi*”. Arvioinnin aikana työkalu laski jokaiselle kriteerin ominaisuudelle keskiarvon. Myös sisältö-kriteerissä ominaisuuksien keskiarvo liikkui arvosanojen 2 ja 3 välissä. Osa kyseisen kriteerin ominaisuuksista toteutuu hyvin ja osa heikosti. Alla olevasta taulukosta käy ilmi, että verkkopalvelu sai hyvät tulokset sisältö-kriteerin arvioinnista.

TAULUKKO 2 Sisältö-kriteerin pisteiden yhteenveto

Arviointialue	Yhteispisteet	Maksimipisteet	Arvosana
Sisältö	53	100	Asia toteutuu hyvin

Ominaisuus ”*rakenne vastaa käyttäjien lähestymistapaa käsiteltäviin aiheisiin*” toteutuu verkkopalvelussa hyvin, koska verkkopalvelun rakenne on jaettu organisaation pääprosessien mukaan ja sisällöt on tarjottu eri kokonaisuuksiin käyttäjäroolien mukaan. Toinen ominaisuus, joka tässä kriteerissä toteutuu hyvin, on ”*verkkopalvelussa on käyttäjiä kiinnostavaa aineistoa*”. Ominaisuuden perusteluna on se, että verkkopalvelun sisältö on neutraalia ja asiallista ja kiinnostavuuden luomiselle käytetään verkkopalveluissa visuaalisia ratkaisuja. Verkkopalvelun teksti on pääosin selkeää, lyhyttä, väliotsikoitua jne. tämä käy ilmi ominaisuudessa ”*teksti on selkeää ja virheetöntä*”. Eli kyseinen ominaisuus toteutuu hyvin hamk.fi-verkkopalvelussa, mutta myös parannettavaa löytyy, kuten kapulakieli-

syiden poistaminen, luettavuuden parantaminen sekä kielioppivirheiden korjaaminen.

Ominaisuus, joka toteutuu heikosti tässä kriteerissä on ”*verkkopalvelussa kerrotaan selkeästi, mistä sisällöstä palvelun tarjoaja vastaa*”. Tämä sen takia, että verkkopalvelussa ei kerrota sisällön vastuusta kattavasti eli ei ole olemassa palvelukuvausta eikä Tietoa palvelusta -sivua. Toiminnan vastuut on kerrottu tyydyttävästi sisältöjen yhteydessä, mutta ei sisällöntuotannon vastuita. Sisällöntuotannon vastuita voisi tulevaisuudessa merkitä verkkopalvelun alisivustoille. Esimerkiksi Kirjasto- ja tietopalvelut -alisivustossa on hyvä olla mainittuna sen tahon sisällöntuotannosta vastaava.

Toinen ominaisuus, joka toteutuu heikosti on ”*päivitysajankohta on sivuilla helposti löydettävissä*”. Verkkopalvelun sivuilla päivityksen ajankohtaa ei ole pääsääntöisesti ilmoitettu. Verkkopalvelun sisältöjä päivitetään, mutta ei niin usein, että päivityksen ajankohta olisi tarpeellista ilmoittaa. Tiedotuskanavien sisältöihin tulee julkaisupäivämäärä näkyviin. Ominaisuus, joka ei myöskään toteudu hyvin on ”*teksti on käyttäjälähtöistä*”. Verkkopalvelussa käytetty kieli on neutraalia ja teksti asiatekstiä. Hakijoille suunnatussa osiossa sisällöt on esitetty perusteellisesti ja niin, että ennakkotietoja aiheesta ei tarvita. T&K-osion sisällöt vaativat tutkimuksen ja kehityksen sekä korkeakoulumaailman tuntemista. Työtä sisällön selkeyttämiseksi tehdään parhaillaan ja tavoitteena on se, että lukija, joka ei tunne aihetta, pääsee perille sisällöstä ja tarvittaessa löytää yhteistyökumppanuuden organisaatiosta.

5.4.3 Johtaminen

Miltei kaikki kriteerin ominaisuudet on arvioitu läpi yhtä lukuun ottamatta. Arvioimatta jätetty ominaisuus on ”*yhteistyömahdollisuutta on hyödynnetty tarkoituksenmukaisesti*”. Kyseinen ominaisuus on jätetty arvioinnista pois, koska organisaatiolla ei ole ollut tarvetta esittää esimerkiksi muiden samojen organisaatioiden sisältöjä hamk.fi-verkkopalvelussa. Arviointityökalu laski jokaiselle kriteerille keskiarvon ja nämä numerot liikkuvat arvosanojen 3 ja 4 välissä. Suurin osa kriteerin ominaisuuksista toteutuu hyvin, osa jopa kiitettävästi amk.fi-verkkopalvelussa.

TAULUKKO 3 Johtaminen-kriteerin pisteiden yhteenveto

Arviointialue	Yhteispisteet	Maksimipisteet	Arvosana
Johtaminen	69	100	Asia toteutuu hyvin

Aikoinaan, kun organisaatio hankki portaali-alustan, jota käytetään mm. organisaation julkisen verkkopalvelun toteuttamiseen, on alusta ja siihen liittyvät sovellukset kilpailutettu säännösten mukaisesti. Näin ollen ominaisuus ”*hankinnat toteutetaan julkisia hankintoja koskevan lainsäädännön mukaisesti*” toteutuu kiitettävästi hamk.fi-verkkopalvelussa. Kiitettävästi toteutuu myös ominaisuus ”*johto on hyväksynyt verkkopalvelun tavoitteet ja sitoutunut niihin*”. Organisaation johto on vahvasti mukana

verkkopalvelun kehittämisessä. Myös verkkopalvelun merkitys organisaatiossa on hyvin ymmärretty ja kokonaisuutta kehitetään jatkuvasti. Ominaisuus ”*verkkopalvelu sisältyy organisaation strategiaan viestintä- ja markkinointisuunnitelmiin*” toteutuu hyvin.

HAMKin viestintäpalvelut-yksikkö vastaa julkisen verkkopalvelun kokonaisuudesta, ja osaamisen ylläpidosta huolehditaan hyvin. Julkisen verkkopalvelun tekniseen päivittämiseen järjestetään säännöllisin väliajoin koulutusta sivustovastaaville, ja toiminta on ohjeistettu. Näin ollen ominaisuus ”*henkilöstön osaamista ylläpidetään*” toteutuu hyvin organisaatiossa. Kehitettäväksi tähän ominaisuuteen liittyen jää vielä verkkopalveluun liittyen tehtävien kirjaaminen yksittäisten työntekijöiden toimenkuviin ja liittäminen rooleiksi henkilöstöhakujärjestelmään.

Tunnistettu kehittämisen tarve organisaatiossa on sähköisen materiaalin arkistointi. Arkistoinnista ei ole linjauksia eikä käytäntöjä (organisaatiolla ei ole arkistonmuodostussuunnitelmaa), eikä verkkopalvelulla ole vakiintuneita, kattavia käytäntöjä arkistointiin. Tämä on yksi syy miksi ominaisuus ”*sisällön tuottamisessa ja sisällönhallinnassa noudatetaan lainsäädäntöä*” toteutuu heikosti myös organisaation julkisessa verkkopalvelussa. Organisaation sivustovastaavia ja päivittäjiä ohjeistetaan verkkopalvelussa käytettäväksi ainoastaan materiaalia, johon organisaatiolla on käyttöoikeudet. Hajautetun sisällöntuotannon vuoksi asiaa ei kuitenkaan valvota eikä siis pystytä varmistamaan.

Organisaatiossa sisältöjen ja taustajärjestelmien tärkeysjärjestystä käyttäjien ja organisaation toiminnan kannalta ei ole olemassa. Verkkopalvelun toimivuuden tärkeyden puuttumisen takia ominaisuus ”*verkkopalvelu on mitoitettu sen tärkeyden mukaisesti*” toteutuu heikosti. Samassa ominaisuudessa mainitaan myös laitteistokapasiteetin oikein mittaaminen, joka on tärkeä asia myös järjestelmien toimivuuden näkökulmasta.

Arvioinnin aikana esille tullut kehittämisen kohta on organisaation kriisiviestintä julkisessa verkkopalvelussa. Tämä on tunnistettu kehittämisen kohta ja organisaatiossa on meneillään hanke asian kehittämiseen. Ominaisuus ”*kriisiviestintään on varauduttu*” toteutuu tässä arvioinnissa heikosti.

5.4.4 Tuottaminen

Arvioinnissa on käyty kaikki tuottaminen-kriteerin ominaisuudet läpi kahden lukuun ottamatta: yksi ominaisuus on jätetty arvioimatta ja toinen on luokiteltu aiheettomaksi. Nämä ovat ”*käyttäjä voi varmistua siitä, että luottamuksellista sisältöä käsittelevän palvelun on tuottanut luotettava tah*” sekä ominaisuus ”*tallennettujen tietojen oikeellisuus ja eheys on varmistettu*”. Ensimmäinen ominaisuus jätettiin arvioimatta, koska organisaation julkinen verkkopalvelu ei sisällä eikä kerää käyttäjiltä luottamuksellista tietoa. Toinen ominaisuus arvioitiin aiheettomaksi, koska verkkopalveluun ei tallennu muuta tietoa kuin palautekanavan kautta annettu palaute. Arvioinnin aikana työkalu laski jokaiselle kriteerin ominaisuudelle keskiarvon. Myös sisältö-kriteerissä ominaisuuksien keskiarvo liikkui ar-

vosanojen 2 ja 3 välissä. Osa kyseisen kriteerin ominaisuuksista toteutuu hyvin ja osa heikosti. Alla olevasta taulusta käy ilmi, että verkkopalvelu sai hyvät tulokset myös tuottaminen-kriteerin arvioinnista.

TAULUKKO 4 Tuottaminen-kriteerin pisteiden yhteenveto

Arviointialue	Yhteispisteet	Maksimipisteet	Arvosana
Tuottaminen	123	204	Asia toteutuu hyvin

Organisaatiossa tunnistetaan käyttäjien palautteet hyvin tärkeäksi tiedonlähteeksi palvelun kehittämiseksi. Verkkopalvelun käyttäjillä on mahdollisuus antaa palautetta palvelusta. Palautteen antaminen onnistuu verkkopalvelun palauteomakkeen kautta. Lomakkeen linkki löytyy verkkopalvelun jokaiselta sivulta. Jokainen annettu palaute pyritään kuittamaan ja käsittelemään. Näin ollen arvioinnissa ominaisuus *”käyttäjien palautetta kootaan jatkuvasti”* toteutuu kiitettävästi. Toinen ominaisuus, joka toteutuu kiitettävästi hamk.fi-verkkopalvelussa on *”verkkopalvelun käytöstä kerätään tilastoja”*. Verkkopalvelun käytöstä kerätään säännöllisesti tilastoja Google Analytics -työkalulla. Nämä tilastot ovat erittäin tärkeitä tiedonlähteitä organisaation markkinoinnin suunnitteluun ja kehittämiseen. Ominaisuus, joka myös toteutuu kiitettävästi on *”palomuuuri on suojattu ja sen toimivuus on varmistettu”*. Järjestelmän lokeihin kerättävä ja kirjattava aineisto on määritetty. Organisaatiossa tehdään yhteistyötä lokien ja palomuurimenettelyjen määrittelyssä toimittajan kanssa ulkoistettujen palveluiden osalta.

Verkkopalvelu ei sisällä käyttäjäryhmille suunnattuja personoitavia käyttöliittymiä. Tämän takia arvioinnissa ominaisuus *”erilaiset käyttötavat on huomioitu”* toteutuu heikosti hamk.fi-verkkopalvelussa. Toinen heikosti toteutuva ominaisuus on *”verkkopalvelulle on määritetty käytettävyyss- ja saavutettavuustavoitteet sekä menetelmät niiden mittaamiseen”*. Tämä hetkinen tilanne organisaation verkkopalvelussa on se, ettei ole etukäteen määritetty käytettävyyss- ja saavutettavuustavoitteita eikä menetelmiä niiden mittaamiseen. Tämä voidaan jatkossa tehdä käyttämällä pohjana saavutettavuuden mittarina W3C:n kansainvälistä web-sisällön saavutettavuusohjetta. Verkkopalvelun kehittäminen tähän suuntaan voisi olla esimerkiksi kyseisen ohjeen AA-tason toteuttaminen.

Ominaisuus, joka myös toteutuu heikosti hamk.fi-verkkopalvelussa on *”käytettävyyss on arvioitu ja varmistettu”*. Verkkopalvelun käytettävyyttä ei ole aiemmin arvioitu erikseen. Kehittämisen aikana esille tulleet käytettävyyssongelmat on kuitenkin aina korjattu. Verkkopalvelun käyttöliittymä on nyt uusittu ja sen suunnittelussa on otettu vahvasti huomioon käytettävyyden suosituksia ja linjauksia, mutta niitä ei ole mitenkään erikseen arvioitu.

5.4.5 Hyödyt

Arvioinnista suppein kriteeri oli hyödyt-kriteerikokonaisuus, Kyseisestä kriteeristä arvioitiin kaikki muut ominaisuudet paitsi ominaisuus nimeltä

”käyttäjälle on annettu mahdollisuus vaikuttaa verkkopalvelun avulla yhteiskunnallisesti”, joka todettiin aiheettomaksi hamk.fi-verkkopalvelussa, koska verkkopalvelun tehtävä ei ole tarjota yhteiskunnallisen vaikuttamisen kanavaa. Arvioinnin aikana työkalu laski jokaiselle kriteerin ominaisuudelle keskiarvon. Hyödyt-kriteerissä ominaisuuksien keskiarvo on arvosana kolme. Pääsääntöisesti kriteerin ominaisuudet toteutuvat hyvin. Ala olevasta taulusta käy ilmi, että verkkopalvelu sai hyvät tulokset myös hyödyt-kriteerin arvioinnista.

TAULUKKO 5 Hyödyt-kriteerin pisteiden yhteenveto

Arviointialue	Yhteispisteet	Maksimipisteet	Arvosana
Hyödyt	28	48	Asia toteutuu hyvin

Yksi kriteerien ominaisuus, joka toteutuu hyvin hamk.fi-verkkopalvelussa on *”verkkopalvelu tukee organisaation strategisten tavoitteiden toteuttamista”*. Verkkopalvelun kautta lisääntyy organisaation toiminnan ja sen tavoitteiden avoimuus ja läpinäkyvyys. Organisaation julkinen verkkopalvelu palvelee myös tuottamalla kustannussäästöjä ja lisäämällä tuottavuutta. Tämä tapahtuu toimimalla organisaation markkinoinnin pääkanavana sekä myös tarjoamalla kävijöille tärkeitä sisältöjä, joiden kautta esimerkiksi henkilökunnan kysymyksiin vastaamiseen käytettävä aika vähenee. Organisaatio pyrkii jatkuvasti mainostamaan hamk.fi-verkkopalvelua muun markkinoinnin kautta. Näin varmistetaan, että potentiaaliset käyttäjien tietävät verkkopalvelun olemassaolosta. Esimerkiksi kaikissa koulutuksen lehti-ilmoituksissa, radiomainoksissa jne. on myös verkkopalvelun osoite vahvasti mukana. Tuolloin käyttäjä saa käsityksen siitä, että kyseisestä koulutuksesta löytyy lisätietoja organisaation verkkopalvelusta. Näin ollen ominaisuus *”potentiaaliset käyttäjät tietävät verkkopalvelun olemassaolosta ja sen tarjoamista palveluista”* toteutuu hyvin hamk.fi-verkkopalvelussa.

Ominaisuus, joka myös toteutuu hyvin kyseessä olevassa verkkopalvelussa on *”verkkopalvelu vastaa käyttäjien tarpeisiin yhtä hyvin tai paremmin kuin vaihtoehtoiset tavat toimia”*. Esimerkkinä yksi pääkohderyhmään kuuluva käyttäjä on potentiaalinen opiskelija, joka etsii hakemiseen liittyvää tietoa hamk.fi-verkkopalvelusta. Hän saa organisaation verkkopalvelusta kaikki hakemiseen liittyvät tiedot ilman, että hänen tarvitsee esimerkiksi soittaa organisaation hakutoimistoon. Tämän lisäksi kyseiset tiedot ovat saatavilla aina, myös virka-ajan ulkopuolella, maantieteellisestä sijainnista riippumatta.

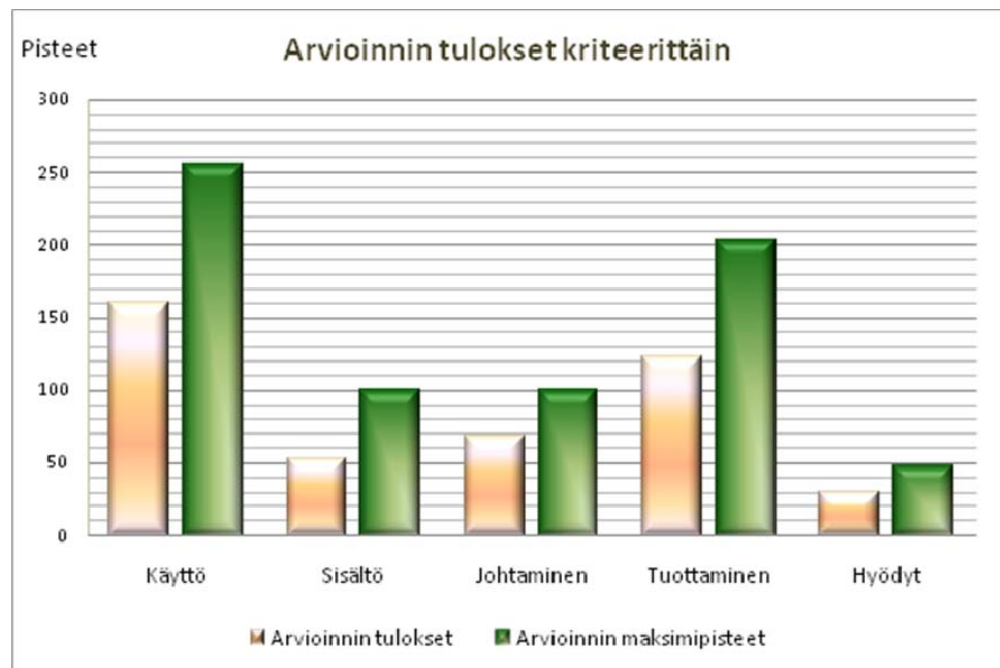
Tyydyttävästi verkkopalvelussa toteutuu muun muassa ominaisuus *”käyttäjä voi olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa”*. Mahdollisuus vuorovaikutukseen muiden kanssa on olemassa, mutta ei suoraan organisaation julkisessa verkkopalvelussa, vaan verkkopalvelun kautta käyttäjällä on mahdollisuus navigoida esimerkiksi organisaation viralliselle Facebook-yhteisön sivulle, jossa on mahdollisuus jakaa tietoa ja saada sitä muilta käyttäjiltä, joilla on samat tarpeet tai sama tilanne. Toinen tyydyttävästi toteutuva kriteerin ominaisuus on *”verkkopalvelun kohderyhmät käyttävät*

verkkopalvelua”. Organisaation verkkopalvelun kävijämääräraporteista käy ilmi, että kävijämäärät kasvavat, mutta kasvavatko ne nimenomaan kohderyhmässä, ei ole erikseen tutkittu. Tämä olisi hyvä tutkia jatkossa sekä selvittää, missä kohderyhmissä kävijämäärät kasvavat eniten, jotta kävijöitä voidaan pitää primaarina kävijäryhmänä ja ottaa heidät tarpeeksi hyvin huomioon verkkopalvelun kehityksessä.

5.5 Yhteenvedo nykyhetken tilanteesta

Arviointiraportin yhteenvedosta kävi ilmi, että hamk.fi-verkkopalvelu sai arvioinnista hyvät arvosanat. Loppuraportista käy ilmi, että jokaisesta kriteeristä verkkopalvelu sai asia toteutuu hyvin -arvosanan. Arvioinnin yhteydessä on myös kirjattu muistiin arvioitavaan verkkopalveluun liittyviä huomautuksia. Huomautukset ovat joissain tapauksissa perusteluja, toisissa kehitysehdotuksia tai selityksiä siitä, miksi jokin ominaisuus ei ole aiheellinen oman verkkopalvelun arvioinnin kannalta. Alla olevasta kaavios- ta näkyy arviointikriteereiden pisteet suhteessa niiden maksimipisteisiin.

Verkkopalvelun nykyhetken tilanne näyttää hyvältä arviointitulosten perusteella, mutta arvioinnin aikana on tullut esille verkkopalvelun tärkeitä kehittämisen kohteita. Kehittämisen kohteena voidaan pitää tuloksien perusteella esimerkiksi koulutuksen järjestämistä verkkopalvelun sisällön- tuotannosta. Nyt kun kehittämisen kohteet on selvitetty arvioinnin avulla, organisaation on tunnistettava, mitkä niistä ovat kiireellisimpiä ja tärkeim- piä ja millä aikataululla niitä tullee jatkossa toteuttamaan. Arvioinnin tu- loksista käy ilmi verkkopalvelun tärkeys, joten sen kehittäminen on orga- nisaation toiminnan kannalta osa kehittämisen prosessia.



KUVA 5 Arvioinnin tulokset kriteereittäin

6 VERKKOPALVELUN KEHITTÄMISTOIMENPITEET

Organisaation yhtenä tavoitteena on suunnitella tulevaisuutta, jotta sen verkkopalvelu mahdollistaisi aidosti sähköisen asioinnin ja auttaisi käyttäjiään tavoitteidensa saavuttamisessa: muun muassa tiedon ja palvelun hakemisessa, tuottamisessa tai julkaisemisessa. Organisaatiolla on jatkuvasti meneillään hamk.fi-verkkopalvelun kehittämisen hankkeita. Organisaatiolla on tällä hetkellä työn alla hamk.fi-verkkopalvelun käyttöliittymänuudistaminen. Hankkeen aikana uusitaan kokonaan organisaation julkiset sivut. Kyseinen kehitys on vaikuttanut positiivisesti arviointituloksiin. Muutos vaikuttaa muun muassa käyttö-kriteerin ”*käyttöliittymä on selkeä, yhdenmukainen ja ymmärrettävä*” -ominaisuuteen.

Tällä hetkellä meneillään olevista hamk.fi-verkkopalvelun kehittämishankkeista löytyy myös arvioinnissa esille tullut mobiilisivujen puuttuminen. Hankkeen tarkoitus on kehittää organisaatiolle sivusto, jota on mahdollista käyttää erilaisilla mobiililaitteilla. Ensiksi hankkeessa tunnistetaan sisällöt, joita on tarkoitus tarjota selattavaksi mobiililaitteilla ja sen jälkeen mietitään, millä tekniikalla kyseinen ominaisuus toteutetaan. Kyseinen kehitys suoritettuna arvioinnissa liittyy käyttö-kriteerin ”*verkkopalvelu toimii tarkoituksenmukaisesti erilaisilla päätelaitteilla*” - ominaisuuteen. Tämän lisäksi organisaatiolla on myös muita hamk.fi-verkkopalvelun kehittämishankkeita, kuten koulutushakukoneen kehittäminen. Sen tarkoituksena on saada verkkopalveluun käytettäväksi hakukone, jonka kautta esimerkiksi potentiaalinen HAMKin opiskelija voi tutustua HAMKin koulutustarjontaan räätälöimällä hakua. Tämä kehitys suoritettuna arvioinnissa liittyy tuottaminen-kriteerin ”*verkkopalvelun keskeinen sisältö on suunniteltu*” -ominaisuuteen.

Kolmas mainitsemisen arvoinen kehittämishanke on RSS-syötteiden käyttö julkisten sivujen tiedotuskanaviin. Ominaisuus palvelee käyttäjiä itselleen kiinnostavan sisällön seuraamisessa yhdestä lukijasta käsin, mikä on nykyaikainen vaihtoehto eri verkkopalveluiden selaamiselle. Kyseinen kehitys suoritettuna arvioinnissa liittyy johtaminen-kriteerin ”*verkkopalvelusta tiedotetaan kohderyhmille ja sidosryhmille*” -ominaisuuteen.

6.1 Hamk.fi-verkkopalvelun lähitulevaisuus

Hamk.fi-verkkopalvelua kehitetään jatkuvasti ja kehityssuuntana parin vuoden aikana on palvelun saaminen lähemmäksi käyttäjiä. Suunnitelmassa on saada enemmän sosiaalisen median työkaluja hamk.fi-verkkopalvelun osaksi. Sosiaalinen media on nykypäivänäkin vahvasti läsnä hamk.fi-verkkopalvelussa, mutta sen käyttöä tullaan kasvattamaan myöhemmin. Tämä siksi, että kyseisen verkkopalvelun kohderyhmän henkilö on sosiaalisen median tehokäyttäjä, ja on tärkeää, että organisaatio on siellä, missä sen kohderyhmäkin on. Tavoitteena on julkaista enemmän sisältöjä hamk.fi-verkkopalveluun erilaisten sosiaalisen median palveluiden kautta (esimerkiksi YouTube, Flickr, Facebook jne.).

Verkkopalvelun kokonaisuutta on tarkoitus kehittää myös integroimalla eri organisaation järjestelmistä sisältöjä suoraan julkisille sivuille niin, että käyttäjän on helppoa asioida ja navigoida verkkopalvelussa. On tärkeää, että käytettävyyden kannalta käyttäjälle näkyy koko kokonaisuus yhtenä palveluna. Myös verkkopalvelun sisällön muotoa kehitetään ja tullaan kehittämään median ehdoilla. Nykyajan välineet mahdollistavat erilaisissa formaateissa medioiden käyttöä, kuten esimerkiksi videoiden katselua erilaisilla ja erikokoisilla mobiililaitteilla. Sisällöntuotanto eri medioihin on nykypäivänä myös helpompaa ja monipuolisempaa. Kynnys tuottaa sisältöä perustekstiformaatin lisäksi eri formaateissa on matalampi. Ideaa siitä, että sisältö syntyy siellä, missä sitä tuotetaan, tullaan kasvattamaan entistä enemmän. Tämä tapahtuu järjestämällä sisällöntuottajille räätälöityjä koulutuksia. Entistä enemmän tullaan myös lisäämään verkkopalvelun yhteisen sisällön tunnistamista sekä selventämään sisältöjen omistajuutta, jäsenystä, luokittelua ja käyttöä esimerkiksi metatiedon avulla.

7 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli arvioida julkista hamk.fi-verkkopalvelua käyttämällä verkkopalvelun laatukriteeristö -arviointityökalua sekä selvittää, missä tilassa verkkopalvelu on ja mitkä asiat palvelussa vaativat kehittämistä. Työssä käytiin läpi kaikki arviointityökalun kriteerit ja niiden ominaisuudet. Arvosanojen lisäksi kriteereiden ominaisuuksille on kirjattu muistiin arvioitavaan verkkopalveluun liittyviä huomautuksia. Kyseiset huomautukset ovat joissain ominaisuuksissa perusteluja ja joissain kehitysehdotuksia tai selityksiä siitä, miksi jokin ominaisuus ei ole aiheellinen verkkopalvelun arvioinnin kannalta. Arviointiprosessiin osallistuivat opinnäytetyötekijän lisäksi organisaation verkkoviestintäpäällikkö, tiedottaja ja organisaation IT- ja telepalveluista tietojärjestelmäpäällikkö. Arviointitiimi oli sopivan kokoinen, mutta todettiin, että seuraavassa arvioinnissa tiimiin tarvitaan myös verkkopalvelun potentiaalinen käyttäjä. Tämä potentiaalinen käyttäjä voisi esimerkiksi olla lukion opiskelija, joka on kiinnostunut ammattikorkeakoulun opintomahdollisuuksista.

Kokonaisuudessa arviointiprosessi sujui hyvin. Arviointityökalu oli laaja ja kattava kokonaisuus. Arvioinnissa käytiin kaikki kriteerit ja niiden ominaisuudet läpi. Tiedyt ominaisuudet jätettiin arvioimatta eri syistä tai luokiteltiin aiheettomaksi. Tämänäyttöisiä ominaisuuksia oli kuitenkin vain muutama. Ajoittain oli vaikeuksia kriteerien ominaisuuksien arvioinnissa, koska kriteeri oli liian laaja: kriteerin ominaisuus sisälsi monta eri osaluuetta ja niiden yhteinen arviointi osoittautui välillä vaikeaksi. Nämä kyseiset osa-alueet saattoivat olla joissain tapauksissa jopa erilaisia. Kriteereiden ominaisuuksiin saatiin kuitenkin onnistuneesti arvoinnit ja niiden perustelut.

Arviointiraportista selviää, että hamk.fi-verkkopalvelu sai hyvät tulokset, mutta arvioinnissa selvisi myös, että kehittämisen kohteita löytyy ja niihin on puututtava. Kehittämisen kohteita löytyi esimerkiksi kohdassa vuorovaikutuksen puuttuminen käyttäjien keskuudessa; tätä voidaan kehittää mm. integroimalla verkkopalveluun paremmin sosiaalisen median työkaluja. Toinen tärkeä, mutta heikosti toteutuva kriteerin ominaisuus ovat sisällön vastuut. Verkkopalvelussa ei kerrota sisällön vastuista kattavasti eli ei ole olemassa palvelukuvausta eikä Tietoa palvelusta -sivua. Tätä voidaan kehittää laittamalla selkeästi käyttäjille esille organisaation sisältö vastuut sekä esittämällä lyhyesti verkkopalvelun toimintaa Tietoa palvelusta -sivulla. Arvioinnin aikana esille tullut kehittämisen kohta on myös organisaation kriisiviestinnän hoitaminen verkkopalvelun kautta. Tämä on tunnistettu kehittämisen kohta ja organisaatiossa on meneillään hanke asian kehittämiseen, mutta tällä hetkellä ominaisuus ”*kriisiviestintään on varauduttu*” toteutuu heikosti. Edellä mainittuja sekä muita kehittämistä vaativia kriteereiden ominaisuuksia organisaatio pyrkii kehittämään seuraavan arviointiin mennessä.

Tämä oli ensimmäinen kerta, kun näin laajaa ja suunnitelmallista arviointia suoritettiin hamk.fi-verkkopalveluun. Jotta verkkopalvelun kehittämisen perustuu oikeisiin asioihin, sen laadun systemaattinen arviointi on tär-

keää. Organisaation on tarkoitus suorittaa arviointia myös tulevaisuudessa. Arviointia voi esimerkiksi suorittaa kerran strategiakauden aikana tai esimerkiksi joka kolmas vuosi. Organisaation linja on suorittaa tämäntyyppistä arviointia joka kolmas vuosi.

Arviointiprosessin aikana todettiin, että verkkopalvelun laatukriteeristö - arviointityökalu soveltuu erinomaisesti tämäntyyppisille verkkopalveluille. Työkalun kriteerit ja niiden ominaisuudet kontekstien näkökulmasta osoittautuvat sopiviksi hamk.fi-verkkopalvelun arviointiin. Arvioinnista syntyneet tulokset eli tässä tapauksessa arviointiraportti on organisaatiolle tärkeä informaation lähde kehittämisen kannalta. Arviointituloksien kautta huomataan, miten verkkopalvelua käytetään ja selvitetään tekijät, jotka tiettyissä tapauksissa estävät tai edistävät sen käyttöä. Työn johtopäätöksenä voidaan todeta, että verkkopalvelun arviointi on iso ja tärkeä osa sen kehittämisprosessia, ja että saadut arviointitulokset auttavat verkkopalvelun kehittämisessä.

LÄHTEET

Hytönen, H. 2008. Hämeen ammattikorkeakoulun ja Hämeen ammatti-instituutin henkilöstöportaalin mallipohjan uusi rakenne ja ulkoasu. Mediatekniikan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Häggman C. 2001. Web-Design. Jyväskylä: Docendo Finland Oy.

Henkilöstöportaali HAMK & HAMI. 2008a. Verkkoviestinnän kehitys. Viitattu 25.1.2010.

http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/Henkilostoportaali/Viestintapalvelut/HAMKin_www_sivut.

Henkilöstöportaali HAMK & HAMI. 2008b. Palvelut ja tuotteet. Viitattu 9.5.2010.

http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/Henkilostoportaali/Viestintapalvelut/HAMKin_www_sivut/palvelut_ja_tuotteet/jupo_yllapito.

JUHTA - julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2008. JHS 129 Julkishallinnon verkkopalvelun suunnittelun ja toteuttamisen periaatteet. Viitattu 13.1.2010.

<http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS129/JHS129.html>.

Taloustutkimus Oy. Korkeakoulujen imago 2010 ammattikorkeakoulut 2010. Viitattu 20.5.2010.

<http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/844401135C2C75D0E040A8C0C9411F31>.

Laatua verkkoon. 2008. Laatukriteeristö. Viitattu 24.2.2010.

<http://www.suomi.fi/suomifi/laatuaverkkoon/laatukriteeristo/index.html>.

Lyytikäinen M, Mäkitalo Mauri. Dreamweaver MX. 2002. Jyväskylä: Docendo Finland Oy.

Metsämäki, M. 2000. Verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Oy Edita Ab.

Nielsen J. 2000. WWW suunnittelu. Jyväskylä: Oy Edita Ab.

ORACLE UNIVERSITY. 2004. Learn Oracle From Oracle. U.S.A: Sheryl Domingue.

Tolvanen, P. 2007. WEB-SISÄLLÖNHALLINTAJÄRJESTELMÄ - ominaisuudet ja käyttöönotto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos, Jyväskylän yliopisto. Pro gradu –tutkielma.

TTY/Hypermedialaboratorio. 2009a. Arvioinnin haasteet. Viitattu 9.1.2010. <http://hlab.ee.tut.fi/hmopetus/vpkk-oppimateriaali/2-arviointi/2-2-arvioinnin-haasteet>.

TTY/Hypermedialaboratorio. 2009b. Arvioinnin tarkoitus. Viitattu 9.1.2010. <http://hlab.ee.tut.fi/hmopetus/vpkk-oppimateriaali/2-arviointi/2-1-arvioinnin-tarkoitus>.

TTY/Hypermedialaboratorio. 2009c. Mallin valinta. Viitattu 9.1.2010. <http://hlab.ee.tut.fi/hmopetus/vpkk-oppimateriaali/3-arviointimalleja/3-2-mallin-valinta>.

TTY/Hypermedialaboratorio. 2009d. Eri malleja. Viitattu 9.1.2010. <http://hlab.ee.tut.fi/hmopetus/vpkk-oppimateriaali/3-arviointimalleja/3-3-eri-malleja>.

TTY/Hypermedialaboratorio. 2009e. Arvioinnin menetelmiä. Viitattu 9.1.2010. <http://hlab.ee.tut.fi/hmopetus/vpkk-oppimateriaali/5-arvioinnin-menetelmia>.

TTY/Hypermedialaboratorio. 2009f. Kriteerejä ja suosituksia. Viitattu 11.1.2010. <http://hlab.ee.tut.fi/hmopetus/vpkk-oppimateriaali/4-kriteereja-ja-suosituksia>.

W3C.1999. Web-sisällön saavutettavuusohje 1.0: tarkistuslista. Viitattu 11.1.2010. <http://www.w3c.tut.fi/translations/wai/wcag10-checklist>.

UsabilityNet. 2006. International standards for HCI and usability. Viitattu 11.1.2010. http://www.usabilitynet.org/tools/r_international.htm.

Verkkopalvelujen arviointityökalu. 2009a. Käyttöehdot. Viitattu 24.2.2010. <http://www.arviointityokalu.fi/Kayttoehdot.aspx>.

Verkkopalvelujen arviointityökalu. 2009b. Tervetuloa arvioimaan verkkopalvelujen laatua! Viitattu 14.3.2010. <http://www.arviointityokalu.fi>.

Verkkopalvelujen laatukriteeristö. 2007. Valtionvarainministeriö, pdf-tiedosto. Viitattu 10.2.2010. http://www.suomi.fi/suomifi/laatuverkkoon/laatukriteeristo/uusi_kriteeristo/verkkopalvelujen_laatukriteeristo/Verkkopalvelujen_laatukriteeristo.pdf

HAASTATTELUT

Hölttä, M. 2010. Projektipäällikkö. Hämeen ammatikorkeakoulu. Haastattelu 15.1.2010.

Linko, L. 2010. Verkkoviestintäpäällikkö. Hämeen ammatikorkeakoulu. Haastattelu 3.3.2010.

VERKKOPALVELUN KRITEERISTÖJÄ, SUOSITUKSIA JA STANDARDEJA

Seuraavassa on luetteloitu erilaisia verkkopalveluiden arvioimiseen käytettyjä kriteeristöjä, suosituksia ja standardeja:

- julkisten verkkopalvelujen kehittämiseen ja arviointiin kehitetty laatu-kriteeristö:
 - <http://www.suomi.fi/suomifi/laatuaverkkoon/laatukriteeristo/index.html>
- Suomen virtuaaliyliopiston ja Virtuaaliammattikorkeakoulun portaalissa julkaistavien materiaalien arviointiin ja kehittämiseen tarkoitettu laatukriteeristö:
 - http://www.virtuaaliyliopisto.fi/extra/vp_viestinta_fin/vp_viestinta_palvelut_fin.html?redirected=true
- suositusdokumentti, joka on tarkoitettu Web-kehittäjien työn tueksi ja joka sisältää täydellisen tarkistuslistan Web-sisällön saavutettavuusohjeista:
 - <http://www.w3c.tut.fi/translations/wai/wcag10-checklist>
- verkkopalvelun käytettävyyteen liittyviä kansainvälisiä standardeja:
 - http://www.usabilitynet.org/tools/r_international.htm
- verkkopohjainen arviointityökalu nimeltä Wave (Web Accessibility Evaluation Tool), jonka avulla on mahdollista arvioida verkkopalvelun saavutettavuutta:
 - <http://wave.webaim.org>
- suositus verkkopalveluiden korjaus- ja kehittämistoimenpiteistä: ”Web Standards Switch or how to improve your Web site easily”
<http://www.w3.org/QA/2003/03/web-kit>
- ohjelmallinen CSS-standardien tarkistus onnistuu W3C:n CSS-validaattorilla
 - <http://jigsaw.w3.org/css-validator/>
- ohjelmallinen muun muassa HTML, XHTML, SMIL, MathML -standardien tarkistus onnistuu W3C:n validaattorilla:
 - <http://validator.w3.org>
- suositusdokumentti, jonka tavoitteena on parantaa julkishallinnon tietojärjestelmien keskinäistä yhteentoimivuutta:
 - http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/3195/3196_fi.pdf
- valtionhallinnon tietoturvaohjeet ja -määräykset (VAHTI)
 - http://www.vm.fi/vm/fi/13_hallinnon_kehittaminen/09_Tietoturvallisuus/02_tietoturvaohjeet_ja_maaraykset/index.jsp

KRITEERIEN JA OMINAISUUKSIEN SAAMAT PISTEET JA PERUSTELUT ARI-OINTIALUEITTAIN

Käyttö-kriteeri ja sen ominaisuudet

Kriteeri / ominaisuus	Arvioidut ominaisuudet	Ominaisuuksien määrä	Annetut pisteet	Kriteerin maksimipisteet	Arvosana	Perustelut
1. Käyttö						
1.1 Verkkopalvelu löytyy helposti.	5	5	14	20	Asia toteutuu hyvin	
1.1.1 Verkkö-osoite on ymmärrettävä, verkkopalvelua kuvaava ja helposti arvattava.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun verkkotunnus vastaa suoraan organisaation nimeä www.hamk.fi . Tiettyihin tarkoituksiin luodut verkkopalvelun verkkotunnukset vastaavat hyvin organisaation prosessia kuten esimerkiksi verkkotunnus www.hamk.fi/koulutus . Verkkopalvelu löytyy ilman osoitteen www.alkuosaa . Verkkopalvelu ei tosin löydy jos käyttäjä kirjoittaisi yleisen lyöntivirheen. Organisaation verkkopalvelun osoite on ollut pitkään sama, eikä muutokselle ole ilmennyt tarvetta.
1.1.2 Verkkopalvelulle on tarvittaessa rinnakkaiset verkkotunnukset.			3		Asia toteutuu hyvin	Organisaatio on rekisteröinyt organisaation nimeä ja sen lyhennettä vastaavat verkkotunnukset. Myös nimeä vastaava skandinaavisia merkkejä sisältävä verkkotunnus on rekisteröity. Rinnakkainen verkkö-osoite on tuotettu verkkotunnuksen perään liitettävän tarkemman paikannustiedon avulla kuten www.hamk.fi/english . Suosituille ja tärkeille sisällöille on luotu pikaosoitteet kuten esimerkiksi www.hamk.fi/koulutus tai www.hamk.fi/tietojenkäsittely .
1.1.3 Verkkopalvelussa käytetään metatietoja.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Metatietoja on käytetty jonkun verran verkkopalvelussa, mutta niiden käyttämisessä ei ole noudatettu yleisiä suosituksia ja ohjeistuksia. Organisaatiolla on työn alla verkkopalvelun informaatioarkkitehtuurin suunnittelu, jossa tärkein osa on metatietojen käyttö suunnitelmallisesti suosituksia käyttäen. Tässä tullaan käyttämään malleja Dublin Core -metadatformaattista.
1.1.4 Enlaiset hakukoneet löytävät verkkopalvelun.			3		Asia toteutuu hyvin	Hakukoneiden toiminta on huomioitu verkkopalvelun pääsisällöissä. Organisaatiolla on parhaillaan työn alla verkkopalvelun hakukoneoptimointi -projekti, jossa käydään läpi kaikki tärkeimmät sisällöt sekä korjataan tiedot, jotka vaikuttavat hakukoneiden toimintaan. Verkkopalvelu löytyy yleisimmistä hakukoneista.
1.1.5 Verkkopalveluun on linkitys tärkeimmistä aiheeseen liittyvistä portaaleista tai muista verkkopalveluista.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelu on ilmoitettu hakukoneille ja hakemistoille. Verkkopalvelu löytyy myös eri aiheeseen liittyvistä portaaleista kuten esimerkiksi http://ammattikorkeakoulut.fi -portaalista.
1.2 Verkkopalvelua voi käyttää tarkoituksenmukaisesti eri kielillä.	5	5	16	20	Asia toteutuu tyydyttävästi	
1.2.1 Verkkopalvelua voi käyttää kieliäkin edellyttämällä tavalla.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Verkkopalvelu tarjoaa sisällöt pääsääntöisesti suomenkielisenä, mutta missä toiminta on englanninkielistä, sisältökin on englanninkielistä.
1.2.2 Verkkopalvelua voi käyttää myös muilla kohderyhmälle tutuilla kielillä.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelu tarjotaan englanninkielisenä tärkeälle kohderyhmälle kuten esimerkiksi kansainvälisille hakijoille.
1.2.3 Kielivaihtoehdot ovat näkyvästi samalla paikalla joka sivulla.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun päälinkki englanninkielisille sivuille on kiinteässä paikassa ja se esitetään kaikilla sivuilla. Tilanne on kuitenkin se, että verkkopalvelun kielivalinnat on toteutettu kahdella eri tavalla ja tämä saattaa aiheuttaa hämmennystä loppukäyttäjälle. Yksi tapa on erillinen englanninkielinen sivusto organisaatiosta ja toinen tapa on alisivustojen englanninkielinen toteutus käyttämällä sisällönhallintajärjestelmän kielityökalua. Organisaatio on aikeissa yhtenäistää kielivalinnan käyttöä tulevaisuudessa.
1.2.4 Kielivalinta on ymmärrettävä, eikä sen avulla viitata yksittäiseen maahan.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Kielivalinta on esitetty muotoon "In English" tai "Suomeksi" / "Suomi".
1.2.5 Kieli on merkitty sivun asetuksiin.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun mallipohjiin on määritelty xml:lang-attribuutin avulla verkkopalvelun kieli. Jonkun verran kehitettävää on kuvateksteissä käytetyissä teksteissä, esimerkkinä englanninkieliselle sivustolle on käytetty suomenkielisiä alt-tekstejä.

1.3 Verkkopalvelua voi käyttää erilaisissa teknisissä ympäristöissä.	5	5	12	20	Asia toteutuu hyvin	
1.3.1 Verkkopalvelu toimii yleisimmissä teknisissä toimintaympäristöissä.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun toimivuutta on testattu jonkin verran käyttäjien erilaisissa teknisissä ympäristöissä. Organisaatio on hakenut tiedot käyttäjien teknisistä ympäristöistä Google Analytics -työkalun avulla. Testauksia eri tilanteista ja eri tekniikoilla tulisi kuitenkin tehdä nykyistä enemmän. Verkkopalvelusta ei ole olemassa kevennettyä versiota (esim. tekstiversiota), jonka toimivuus poikkeavissa ympäristöissä on varmaa. Näin isolla organisaatiolla tulisi kuitenkin olla tämän tyyppinen toteutus saatavilla.
1.3.2 Verkkopalvelu toimii tarkoituksenmukaisesti erilaisilla päätelaitteilla.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun suunnitteluun yhteydessä on kartoitettu kohderyhmien teknisiä toimintaympäristöjä. Tämä on tehty Google Analytics -työkalun avulla saadun tiedon perusteella. Verkkopalvelusta ei ole saatavilla mobiiliversiota. Organisaatiossa on tunnistettu tarve tämän tyyppiselle toteutukselle ja se tullaan toteuttamaan tulevien hankkeiden kautta.
1.3.3 Käyttöliittymä skaalautuu tarkoituksenmukaisesti.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun käyttöliittymä on uusittu vuoden 2010 alussa. Suunnittelun pohjana on käytetty verkkopalvelu Google Analytics -työkalun dataa. Verkkopalvelu on suunniteltu resoluutiolle 1024x768, koska työkalun mukaan tämä oli kaikista eniten käytetty resoluutio. Muuten käyttöliittymä ei skaalaudu.
1.3.4 Esitysmuodon määrittelyyn käytetään tyyli tiedostoja.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Verkkopalvelun mallipohjiin on määritetty ulkoiset css-tyylitiedostot. Muulla kuin css-tyyleillä määritettyä ulkoasua on pyritty välttämään.
1.3.5 Tekstikoon ja tyylimääryksien muuttaminen on mahdollista.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun tekstin oletuskoko on normaalien suositusten mukainen. Verkkopalvelun fonttikokoa pääsisällössä on kuitenkin mahdollista suurentaa tai pienentää käyttämällä selaimen tekstin suurenns/pienennys -työkalua. Käyttäjän ei ole mahdollista korvata verkkopalvelun tyyli tiedostoa omalla tyyli tiedostollaan.
1.4 Verkkopalvelu on käytettävissä vuorokauden eri aikoina.	2	2	7	8	Asia toteutuu kiitettävästi	
1.4.1 Verkkopalvelu tai sen keskeisin osa on käytettävissä aina lyhyitä katkoksia lukuun ottamatta.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Verkkopalvelu on aina käytettävissä lyhyitä katkoksia lukuun ottamatta.
1.4.2 Huolto- ja päivitystyöt tehdään mahdollisimman vähän käyttäjiä häiritsevänä aikana.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun huolto- ja päivitystyöt pyritään tekemään mahdollisimman vähän käyttäjiä häiritsevänä aikana, esimerkiksi silloin kun ei ole haku aika menossa. Verkkopalvelun katkoksen aikana käyttäjälle osoitetaan korvaava keino palvelun saamiseksi, mutta kyseinen palvelu on tällä hetkellä liian suppea ja se vaatii jatkotyöstöä. Korvaavan palveluun on sisällytettävä kaikki sen hetkiset tärkeimmät sisällöt käyttäjälle. Tämä ei kuitenkaan ole helppo asia toteuttavaksi, koska organisaatiolla on monta käyttäjäryhmää ja kahden verkkopalvelun ylläpito on vaikea prosessi. Tällä hetkellä korvaava palvelu tarjoaa käyttäjälle kaikki organisaation muiden palveluiden linkit, kuten oppimisympäristö Moodle ja Helpdesk.
1.5 Käyttö tuntuu turvalliselta ja luotettavalta.	4	4	15	16	Asia toteutuu kiitettävästi	
1.5.1 Verkkopalvelussa kerrotaan selkeästi siitä vastaava taho.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Verkkopalvelun alatunnisteissa käy ilmi organisaation yhteystiedot.
1.5.2 Rekisteröitymistä ja tunnistautumista vaaditaan vain välttämättömissä tilanteissa.			3		Asia toteutuu hyvin	HAMK.fi - julkinen verkkopalvelu ei vaadi käyttäjän tunnistamista sen käyttämiseen. Sitä kautta käyttäjät pääsevät kuitenkin kirjautumaan eri aliportaaleihin.
1.5.3 Käyttäjistä kerätään tietoja vain tarvittaessa.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Verkkopalvelun käyttäjistä ei kerätä tietoja.
1.5.4 Palvelussa käytetään suojattua yhteyttä aina tarpeen vaatiessa.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	HAMK.fi - verkkopalvelu on julkinen palvelu joka ei sisällä arkaluonteista tietoa. Kaikki arkaluonteiset tiedot on verkkopalvelussa suojattu käyttöoikeuksilla.

1.6 Käyttö on nopeaa ja tehokasta.	5	5	16	20	Asia toteutuu hyvin	
1.6.1 Verkkopalvelu latautuu nopeasti.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun etusivu latautuu suhteellisen nopeasti. Hakukampanja-aikoina verkkopalvelun etusivulla käytetään esimerkiksi flash-esityksiä, joten niiden latautuminen saattaa välillä vaikuttaa etusivun toimintaan. Tämä siis riippuen käyttäjän selaimen asetuksista, yhteysnopeudesta jne.
1.6.2 Etusivu antaa kuvan verkkopalvelun sisällöstä ja eri käyttäjäryhmiä koskevista asioista.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Verkkopalvelun keskeinen sisältö ja teemat on esitelty otsikoiden ja päänavigaation mukaan. Päänavigaatio kuvaa verkkopalvelun kattaman sisällön. Etusivulta näkyy eri sisällöt jotka on tarkoitettu eri käyttäjäryhmille. Ajankohtaiset tiedotteet, tapahtumat ja linkki suosituimpiin sisältöihin löytyy verkkopalvelun etusivulta.
1.6.3 Verkkopalvelu etenee ja toimii käyttäjän kannalta johdonmukaisesti ja nopeasti.			3		Asia toteutuu hyvin	Suunnitelmallisesti tätä ei ole testattu erikseen, mutta toisaalta negatiivista käyttäjäpalautettakaan ei ole tullut.
1.6.4 Keskeinen tietosisältö löytyy suoraan verkkopalvelun sivuilta, eikä sitä tarvitse etsiä liitetiedoista.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun uudistuksen myötä on pyritty avaamaan tarpeellinen tieto suoraan näkyviin käyttäjille, ilman että käyttäjä jouduu avaamaan liitetiedostoja. Vaikka liitetiedostojen määrä verkkopalvelussa on huomattavasti pienentynyt, niitä kuitenkin on vielä jonkun verran. Liitetiedostojen perään on pyritty laittamaan tiedostomuoto käyttäjälle näkyviin.
1.6.5 Sivujen tulostus on sujuvaa.			3		Asia toteutuu hyvin	Sivusta on muotoiltu erillinen tulostettava versio, joka on optimoitu tulostusta varten. Tästä versiosta on karsittu tulostuksen kannalta turhat elementit, kuten navigaatioelementit.
1.7 Navigointi ja tiedon löytäminen on helppoa.	7	7	18	28	Asia toteutuu hyvin	
1.7.1 Navigaatio ja sivun olennaisin sisältö hahmottuu nopeasti.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun keskeisin sisältö on pyritty esittämään sivun alussa. Näppäimistön avulla on mahdollista liikkua jossain määrin. Ruudunlukuohjelman käyttöä verkkopalvelussa ei ole aiemmin testattu. Toiminnot kuten päänavigaatio, hakutoiminto ja lisätietolinkit on esitetty eri sivuilla yhtenäisesti samalla tavalla.
1.7.2 Navigaatioissa käytetään kohderyhmälle tuttuja termejä.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun sisällöissä on jonkun verran käytetty hankalaa viranomaiskieltä, joka saattaa tuottaa vaikeuksia loppukäyttäjille. Ongelma on organisaatiossa tunnistettu ja verkkopalvelun terminologiaa pyritään tulevaisuudessa parantamaan enemmän käyttäjälähtöiseksi.
1.7.3 Sivulla on navigoimista helpottavia linkkejä.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelusta löytyy ristiinlinkityksiä, jotka helpottavat käyttäjän liikkumista. Ankkurilinkkien tilalle verkkopalvelussa on aukenevia sisältöjä, joiden avulla vältetään sivujen vierittämistä.
1.7.4 Tietoa voidaan hakea tehokkaasti erilaisilla tavoilla.			1		Asia toteutuu heikosti	Verkkopalvelun hakukone on erillisenä sivuna, kuitenkin niin, että hakulinkki on aina samassa paikassa. Sisällönhallintajärjestelmän hakusovellus on sen verran isokokoinen, että sitä ei saa nähtiä kiinteäksi osaksi käyttöliittymää. Verkkopalvelu sisältää liian monta eri hakusovellusta, jotta verkkopalvelun käyttö olisi sujuvampaa nämä sovellukset tulisi yhdistää yhdeksi koko verkkopalvelua koskevaksi hakukoneeksi.
1.7.5 Käyttäjän sijainti esitetään selkeästi kaikilla sivuilla.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Käyttäjän sijainti verkkopalvelussa näkyy päänavigoinnissa, sivupolussa sekä sivunavigoinnissa.
1.7.6 Siirtyminen edelliselle sivulle ja verkkopalvelun etusivulle onnistuu kaikilla sivuilla.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Organisaation logo toimii linkkinä etusivulle, mutta myös verkkopalvelun sivupolun kautta on mahdollista siirtyä verkkopalvelun etusivulle. Takaisin-linkkiä ei ole paljon käytetty, koska liikkuminen onnistuu pääsääntöisesti verkkopalvelun navigaation kautta.
1.7.7 Sarkainnäppäimen avulla voi liikkua sivuilla sujuvasti ja loogisesti.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelussa pystyy jossain määrin liikkumaan sarkainnäppäimen avulla.

1.8 Käyttöliittymä on selkeä, yhdenmukainen ja ymmärrettävä.	3	3	9	12	Asia toteutuu hyvin	
1.8.1 Visuaalinen ilme tukee verkkopalvelun tavoitteita, ja se on selkeästi yhdistettävissä palvelun tuottajaan.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Verkkopalvelun ulkoasu on helppo yhdistää muuhun organisaation markkinointimateriaaliin, koska niissä käytetään samoja tunnistettavia elementtejä.
1.8.2 Käyttöliittymä noudattaa organisaation tyylimäärittäjiä, ja niiden käyttö on johdonmukaista.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun päänavigaatio sekä palvelun tärkeät elementit noudattavat yhdenmukaista linjaa. Verkkopalvelu on pyritty rakentamaan käyttäen samoja mallipohjia paitsi tapauskohtaisesti, jolloin verkkopalvelun alisivusto esimerkiksi hankesivusto on toteutettu omilla mallipohjilla, joissa näkyy selkeästi muut yhteistyökumppanit.
1.8.3 Käyttöliittymän terminologia on selkeää, ymmärrettävää, yhtenäistä ja kontekstiin soveltuvaa.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun navigaatioissa on pääsääntöisesti käytetty selkeitä termejä.
1.9 Käyttäjää ohjataan ja neuvotaan verkkopalvelun käytössä.	7	7	10	28	Asia toteutuu heikosti	
1.9.1 Perustoiminnot ovat niin yksinkertaisia, ettei erillisiä ohjeita tarvitse käyttää.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun käyttämiseen ei ole ilmennyt tarvetta käyttöohjeille, joten niitä ei verkkopalvelusta löydy.
1.9.2 Verkkopalvelu ohjaa käyttäjää toimimaan oikein.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelussa navigaatio ohjaa käyttäjän toimintaa. Linkit siirtävät käyttäjän sivulta toiselle ja painikkeiden rooli on käynnistää sovellus tai lähettää syötetyt tiedot kantaan.
1.9.3 Käyttäjä saa toiminnoista ja etenemisestä käyttöpalautea.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Käyttäjälle tarjotaan alku- ja loppupalaute toiminnallisuudesta, mutta ei välipalautea. Alkupalauteesta esimerkiksi kun linkkiä osoitetaan kursorin hiiri muutu "kädeksi" jne. Välipalauteille ei ole koettu käyttötarvetta.
1.9.4 Ohjeet esitetään toiminnan kannalta luontevassa paikassa.			0		Asia ei toteudu	Verkkopalvelu ei sisällä käyttöohjeita.
1.9.5 Ohjeet ovat tarkoituksenmukaisia.			0		Asia ei toteudu	Verkkopalvelu ei sisällä käyttöohjeita.
1.9.6 Käyttöön tarjotaan neuvontaa.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun isäntöön liittyvät uk:t löytyy, mutta varsinaisesta verkkopalvelusta tällaista ei ole.
1.9.7 Asiointipalvelusta tarjotaan kokeiluversio.			0		Asia ei toteudu	Verkkopalvelusta ei ole tarjottu aiemmin kokeiluversiota.
1.10 Verkkopalvelu ehkäisee, sietää ja auttaa korjaamaan virheitä.	6	6	10	24	Asia toteutuu tyydyttävästi	
1.10.1 Käyttäjän virheitä ehkäistään.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelussa on erittäin vähän käytössä lomakkeita. Lomakkeet on toteutettu perustoiminnallisuuksilla, lisäksi jonkun verran on hyödynnetty valintalistoja ja oletusarvoja.
1.10.2 Virhetilanteista annetaan selkeät, ymmärrettävät virheilmoitukset ja menettelyohjeet.			1		Asia toteutuu heikosti	Tällä hetkellä verkkopalvelun virheilmoitus on hyvin epämääräinen ja saattaa ärsyttää käyttäjää. Virheilmoituksesta saa suuntaa-antavan viestin tapahtuneesta, mutta ei selkeää tietoa.
1.10.3 Peruuttamattomiin toimintoihin kysytään käyttäjältä varmistus.					Aiheeton	Verkkopalvelussa ei ole maksupalvelua.
1.10.4 Lomakkeen pakolliset tiedot merkitään selvästi ja niiden täyttäminen tarkistetaan.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun lomakkeissa on käytössä pakollisissa kentissä (*)-merkki otsikon yhteydessä. Käyttäjälle ei anneta mahdollisuutta tarkistaa tietoja ennen lopullista lähettämistä. Lomakkeet tulee muuttaa niin, että käyttäjä pääsee esikatselemaan tietoja ennen niiden lähettämistä.
1.10.5 Käyttäjällä on mahdollisuus tarkastaa tiedot ja korjata niissä olevat mahdolliset virheet.			1		Asia toteutuu heikosti	Lomakkeiden määrä verkkopalvelussa on kovin vähäinen. Näissä ei kuitenkaan ole tietojen tarkistamismahdollisuutta.
1.10.6 Asiointiin liittyvät yhteystiedot ovat selkeästi näkyvissä.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Verkkopalvelun pääosioissa sekä alisivustoissa on esitetty sen tahon yhteystiedot.

1.11 Maksullinen verkkopalvelun osa on erotettu selkeästi muusta palvelusta.	3	3	0	12	Alheeton	
1.11.1 Käyttäjälle ilmoitetaan selkeästi, että hän on siirtymässä maksulliseen verkkopalvelun osaan.					Alheeton	Verkkopalvelussa ei ole maksupalvelua.
1.11.2 Maksuprosessi on sujuva.					Alheeton	Verkkopalvelussa ei ole maksupalvelua.
1.11.3 Käyttäjälle tarjotaan erilaisia maksutapoja.					Alheeton	Verkkopalvelussa ei ole maksupalvelua.
1.12 Linkit ovat kuvaavia ja toimivia.	4	4	11	16	Asia toteutuu hyvin	
1.12.1 Linkit ovat kuvaavia ja selkeitä.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelussa on käytössä selkeitä ja kuvaavia linkkejä. Sellaisten linkkien käyttöä kuten "Napsauta tästä" on pyritty välttämään. Linkkitekstit eivät sisällä tietoa siitä, että linkki johtaa palvelun ulkopuolelle vaan tämän tyyppiset linkit on toteutettu avautumaan uuteen selainikkunaan. Liitetiedostoissa on suurimmaksi osaksi ilmoitettu tiedostomuoto, mutta ei tiedostokokoa.
1.12.2 Linkit on helppo erottaa tietosisällöstä.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Linkit erottuvat selkeästi verkkopalvelussa.
1.12.3 Linkeissä otetaan huomioon saavutettavuusvaatimukset.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Kuvalinkeille ei ole tarjottu vaihtoehtoina erillisiä tekstilinkkejä. Kuvalinkeille on kuitenkin tarjottu tekstikorvaus alt-attribuuttina.
1.12.4 Linkkien toimivuutta ja ajantasaisuutta tarkkaillaan.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun linkkien toimivuutta ja ajantasaisuutta tarkkaillaan, mutta ei niin tehokkaasti kuin pitäisi. Verkkopalvelulla on pääylläpitäjien lisäksi satoja sivustovastaavia, joiden tehtäviin kuuluu sivustojen päivittäminen. Toimimattomia linkkejä kuitenkin löytyy jonkun verran verkkopalvelusta. Ratkaisuna tähän voisi olla se, että ylläpitäjät ja sivustovastaavat käyvät läpi säännöllisin väliajoin omat osuutensa ja korjaavat toimimattomat linkit.
1.13 Visuaalisia elementtejä ja ääntä käytetään tarkoituksenmukaisesti.	4	4	8	16	Asia toteutuu tyydyttävästi	
1.13.1 Tietosisältöä ja toimintoja on tarkoituksenmukaisesti havainnollistettu erilaisilla ilmaisutavoilla.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun sisältöjä on esitelty eri tavoin, käyttämällä viestinnän ilmaisemiseen: kuvia, tekstejä, videoita, animaatioita, karttasovelluksia jne.
1.13.2 Verkkopalvelua voidaan käyttää myös ilman kuvia ja ääntä.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun mallipohjiin on tehty valmiiksi tyyliä, jotka tukevat tekstiselitteen tulostamista. HAMK.fi - verkkopalvelussa koriste- tai tunnelmatarkoituksiin tehdyille kuville on käytetty vaihtoehtoisia alt="kuvituskuvaa". Videoille ja visuaalisille multimediaesityksille verkkopalvelussa ei ole laadittu tekstitystä. Tämä tulee jatkossa tehdä, koska videoiden määrä kasvaa jatkuvasti.
1.13.3 Visuaaliset elementit ja äänielementit ovat laadukkaita ja latautuvat hyvin.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun elementit kuten: kuva, ääni, animaatiot ja videot latautuvat suhteellisen nopeasti. Löytyy sekä laadukkaita, että keskivertoisia elementtejä.
1.13.4 Käyttäjä voi hallita hitaasti latautuvien elementtien käyttöä.			1		Asia toteutuu heikosti	Verkkopalvelun videolinkeistä löytyy tiedostomuoto sekä videon kesto, mutta tämän lisäksi muuta informaatiota elementtien latautumisesta ei käyttäjille ilmoiteta.
1.14 Asettelu ja visuaalinen ilme on toteutettu sekä viestinnällisesti että saavutettavasti.	4	4	14	16	Asia toteutuu kiitettävästi	
1.14.1 Varsinainen sisältö ja toiminnot ovat sivuilla pääosassa.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Verkkopalvelu ei sisällä sisääntulosivua vaan käyttäjä pääsee suoraan pääsisältöä selaamaan. Sivun varsinaiselle sisällölle ja toiminnoille on varattu mahdollisimman paljon tilaa verkkopalvelun mallipohjasta.
1.14.2 Tarkein sisältö on erotettu selkeästi muusta sisällöstä.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Verkkopalvelun sisältö on ryhmitelty tärkeysluokan mukaan. Erottelukeinoina on käytetty sekä asettelua että visuaalista ilmettä. Luettavuutta häiritseviä tekijöitä ei löydy.
1.14.3 Käyttöliittymässä käytetään vakiintuneita esitys- ja vuorovaikutustapoja.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Verkkopalvelun navigaatioelementtien esittämiseen on verkkopalvelussa käytetty vakiintuneen käytännön mukaisesti sivun yläreunaa ja vasenta reunaa.
1.14.4 Informaatiota ei esitetä pelkästään visuaalisilla keinoilla.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Värisokeita ja heikkonäköisiä ei ole erikseen huomioitu käyttöliittymäsuunnittelussa.

Sisältö-kriteeri ja sen ominaisuudet

Kriteeri / ominaisuus	Arvioitut ominaisuudet	Ominaisuuksien määrä	Annetut pisteet	Kriteerin maksimipisteet	Arvosana	Perustelut
2. Sisältö						
2.1 Rakenne on jäsenneily tarkoitusmukaisesti.	4	4	11	16	Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun rakenteessa on tunnistettu organisaation pääprosesseista lähtöisin olevat eri käyttäjäryhmät, ja pääsisällöt on ryhmitelty sen mukaan: 1) koulutus hakijoille, 2) T&K yhteistyökumppaneille ja lisäksi 3) palvelut suurelle yleisölle. Pääosiltaan sisältö rakentuu selkeästi eritasoisin kokonaisuuksiin, parannettavaa on T&K-osiossa.
2.1.1 Rakenne vastaa käyttäjien lähestymistapaa käsiteltäviin aiheisiin.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun rakenne on jaettu organisaation pääprosessien mukaisesti. Sisällöt on tarjottu eri kokonaisuuksiin käyttäjäroolien mukaan. Asiointiprosessi noudattaa käyttäjän prosessia (esimerkiksi hakija). In English -kokonaisuudella on huomioitu kansainväliset hakijat ja yhteistyökumppanit.
2.1.2 Sisältö on jäsenneily hierarkisiin ja loogisiin kokonaisuuksiin.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun pääsisältö on jaettu loogisesti organisaation pääprosessien mukaan selkeiden otsikoiden ja päänavigaation avulla.
2.1.3 Rakennetasojen määrä ja laajuus on hallittu.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun laajuuden takia rakennetasoja on paljon, kuitenkin niin, että sisällön kannalta ne on rakennettu luontevasti. Havaittu asia: Kahden pääprosessin - koulutuksen ja T&K:n - ensimmäisen tason alaotsikot eivät ole synkassa. Koulutuksen alla on asiallisesti eri koulutusmuodot listattuina, mutta T&K:n alla on pelkästään "T&K-toiminta" > rakenteen rinnakkaiset tasot eivät käsittele asioita samantasoisesti.
2.1.4 Asiakokonaisuuksissa ja otsikoissa ei ole perusteetonta toistoa ja päällekkäisyyttä.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun rakenteessa kokonaisuuksilla on selkeät sijainnit ilman toistoa. Pääsääntöisesti toistoa ei ole myöskään otsikoissa, poikkeuksena T&K-osio.
2.2 Sisältö on luotettavaa ja ajantasaista.	6	6	6	24	Asia toteutuu tyydyttävästi	Sisällön luotettavuus perustuu julkisen organisaation luotettavan toiminnan mielikuvaan: Sisällöntuotannon luotettavuudesta ja vastuista ei kerrota lukijalle juurikaan. Sisältöjen ajantasaisuus ei myöskään selviä lukijalle sivujen sisältöjen päivitysajankohtien puuttuessa.
2.2.1 Sisältö on luotettavaa.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Sisällöntuotannon luotettavuus perustuu siihen, että tieto tuotetaan siellä, missä se syntyy. On tunnistettu tietosisältöjen omistajuuden ja hajautettu ja ohjattu päivitysvastuut organisaatioon. Tiedon luotettavuutta ei kuitenkaan ole verkkopalvelussa julkilausuttu käyttäjälle. Luotettavuuden mielikuva perustuu siihen, että organisaatio julkinen, tunnettu ja arvostettu, joka vastaa toiminnastaan ja seisoo sanojensa takana ja esittää oikeaa tietoa. Luotettavuutta voisi parantaa esim. hakijalle suunnatussa osiossa viittauksilla hakuajkojen ja -kriteerien säätäjiin, jos sellaisia löytyy, jolloin perustelisimme sitä, ettemme itse ole keksineet hakuun liittyviä seikkoja.
2.2.2 Virallinen sisältö on erotettu selkeästi epävirallisesta aineistosta.					Aiheeton	Verkkopalvelussa ei ole epävirallista materiaalia.
2.2.3 Verkkopalvelussa kerrotaan selkeästi, mistä sisällöstä palvelun tarjoaja vastaa.			1		Asia toteutuu heikosti	Verkkopalvelussa ei kerrota sisällön vastuusta kattavasti, esim. ei ole olemassa palvelukuvausta eikä Tietoa palvelusta -sivua. Toiminnan vastuut on kerrottu tyydyttävästi sisältöjen yhteydessä mutta ei sisällöntuotannon vastuista.
2.2.4 Sisällön tietolähteet ilmaistaan selkeästi.					Aiheeton	Kaikki sisältö on pääsääntöisesti organisaation itse tuottamaa.
2.2.5 Sisältö on ajantasaista.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun tietosisällöt voidaan julkaistaessa säätää poistumaan tietynä ajankohtana sivulta, jos vanhentumisajankohta on jo silloin tiedossa. Tiedotuskanavien tiedotteet arkistoidaan ja ne ovat luettavissa. Vanhentuneet, tärkeiksi tunnistetut tietosisällöt arkistoidaan, mutta arkistoinnissa on organisoinnin ja vastuutuksen tarvetta.
2.2.6 Päivitysajankohta on sivuilla helposti löydettävissä.			1		Asia toteutuu heikosti	Päivityksen ajankohtaa ei pääsääntöisesti ole ilmoitettu. Ainoastaan tiedotuskanavien sisältöihin tulee julkaisupäivämäärä näkyviin.

2.3 Sisältö on kattava.	6	6	14	24	Asia toteutuu tyydyttävästi	Hakijoille suunnattu osuus palvelussa on kattava. T&K-osiossa löytyy parantamisen varaa; työtä sen eteen tehdään parhaillaan. Ajankohtaisten asioiden esittämisessä etusivulla helposti löydetään on parantamisen varaa; työtä tämän eteen ei ole vielä organisoitu. Linkkejä muihin tietosisältöihin verkossa on niukasti, mutta muiden kuin verkkopalvelujen yhteystiedot organisaatiossa ovat löydettävissä. Verkkopalvelujen tarjoajasta annetaan tietoa kohtuullisesti; työtä tämän kokonaisuuden parantamiseksi ja selkeyttämiseksi on aloitettu.
2.3.1 Sisältö on käyttötarpeiden ja verkkopalvelun tavoitteiden kannalta kattava.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Hakijat saavat palvelusta tarvitsemansa tiedon aina sähköisen hakulomakkeen linkkiä myöden. Yhteistyökumppaneille suunnatussa T&K-osiossa on parantamisen varaa, jotta se vastaisi enemmän käyttäjien tarpeita, joskin sitä ollaan parhaillaan kehittämässä nimenomaan käyttäjälahtoiseen suuntaan. Tavoitteena on, että potentiaalinen yhteistyökumppani, joka ei tunne organisaatiota, löytää etsimänsä tiedon sekä reitin yhteistyöhön.
2.3.2 Verkkopalvelussa on ajankohtaista sisältöä.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Etusivulla tähän tarkoitukseen varattu Hakijalle-tiedotuskanava ei päivity toivotulla tavalla. Mediatiedotteet-tiedotuskanava päivittyy, ja siinä kerrotaan organisaation tuoreimmat uutiset ajantasaisesti. Hakuajat näkyvät selkeästi kuitenkin etusivulla.
2.3.3 Verkkopalvelussa on käyttäjiä kiinnostavaa aineistoa.			3		Asia toteutuu hyvin	Sisältö on neutraalia ja asiallista. Visuaalisilla ratkaisuilla pyritään luomaan kiinnostavuutta. Palvelussa on jonkin verran hakijoille suunnattuja videoita, joissa kerrotaan opiskelusta ja koulutusohjelmista. Esim. uudesta palvelun ulkoasusta kerättiin pienimuotoisesti palautetta potentiaalisilta käyttäjiltä.
2.3.4 Muualla verkossa olevista aiheeseen liittyvistä asioista annetaan tietoa.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Tärkein linkki muualle verkkoon on hakijoille suunnattu linkki valtakunnalliseen sähköiseen hakulomakkeeseen. Muuten linkkejä muualle verkkoon on jonkun verran.
2.3.5 Muualla kuin verkossa tarjottavista aiheeseen liittyvistä palveluista annetaan tietoa.			3		Asia toteutuu hyvin	Hakutoimiston yhteystiedot ovat hakijoille selvästi esillä. T&K-osiossa löytyy Ota yhteyttä -sivu, jossa ovat puhelinnumerot ja sähköpostiosoitteet. T&K-osiota ollaan parantamassa. Suurelle yleisölle suunnatut organisaation palvelut esitellään verkossa yhteystietoineen.
2.3.6 Verkkopalvelun tarjoajan toiminnasta yleensä annetaan tietoa.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Palvelun tarjoaja esitellään kohtuullisesti. Tämän kokonaisuuden parantaminen on työn alla, jotta eri kohderyhmiä kiinnostavat ja palvelevat tiedot saadaan esille tarkoituksenmukaisesti.
2.4 Tekstisisältö on ymmärrettävää ja luettavaa.	4	4	11	16	Asia toteutuu hyvin	Teksti on asiatekstiä, joka on tuotettu verkkokirjoittamisen periaatteiden mukaisesti. Sitä voisi parantaa vähentämällä kapulakieliisyyttä. Teksti on kuitenkin suurelta osin sinänsä virheetöntä, silmällistä ja luettavaa.
2.4.1 Teksti on käyttäjälahtoisista.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Käytetty kieli on neutraalia, teksti asiatekstiä. Hakijoille suunnatussa osiossa sisällöt on esitetty perusteellisesti ja niin, että ennakotietoja aiheesta ei tarvita. T&K-osion sisällöt vaativat tutkimuksen ja kehityksen sekä korkeakoulumaailman tuntemista. Työtä sen osion selkeyttämiseksi tehdään parhaillaan tavoitteena se, että lukija, joka ei tunne aihetta, pääsee perille sisällöstä ja tarvittaessa löytää yhteistyökumppanuuden organisaatiosta.
2.4.2 Teksti on selkeää ja virheetöntä.			3		Asia toteutuu hyvin	Teksti on pääosin selkeää, lyhyttä, ytimekästä, lyhyitä kappaleita sekä väliotsikoitua. Kapulakieliisyyttä voisi poistaa ja siten parantaa luettavuutta. Jonkin verran löytyy kielioppivirheitä.
2.4.3 Teksti on helposti silmällistä ja luettavaa.			3		Asia toteutuu hyvin	Teksti on verkkokirjoittamisen periaatteiden mukaista pääsääntöisesti.
2.4.4 Taulukot on laadittu helposti luettaviksi.			3		Asia toteutuu hyvin	Taulukoita on vähän. Otsikot löytyvät.

2.5 Käyttäjä saa verkkopalvelun kautta hyvää palvelua.	5	5	11	20	Asia toteutuu hyvin	Palvelussa annetaan mahdollisuus palautteen antamiseen, ja annettu palaute käsitellään ja käsitellään. Palveluun on integroitu syventävää tietoa tarjoava SoleOPS-järjestelmä, ja hakijoiden on mahdollista palvelun linkin kautta täyttää sähköinen hakulomake. Parantamista on palautteisiin vastaamisen tarjoaminen nopeammin ja esim. reaaliaikaisesti.
2.5.1 Verkkopalvelun kautta on mahdollisuus antaa palautetta ja saada neuvontaa eri tavoilla.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Jokaisella sivulla on mahdollisuus palautteen antamiseen. Palautetta ei voi antaa nimettömästi, eikä käyttäjälle kerrota, miten palaute organisaatiossa käsitellään. Käyttäjällä on mahdollisuus saada palvelun sisältöön liittyvää neuvontaa, sillä yhteyshenkilöt on esitetty selkeästi ja kattavasti. Neuvontapalvelut eivät ole reaaliaikaisia.
2.5.2 Asiointipalvelussa käyttäjä voi hoitaa asiansa kokonaan tai mahdollisimman pitkälle.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Tämä kysymys koskee etenkin hakijoita, joille tarjotaan linkkiä valtakunnalliseen sähköiseen hakulomakkeeseen.
2.5.3 Verkkopalvelu on integroitu asiointia helpottaviin järjestelmiin.			3		Asia toteutuu hyvin	Palveluun on integroitu SoleOPS-järjestelmä, joka tarjoaa kattavaa ja syventävää tietoa koulutusohjelmien sisällöistä ja toteutuksista.
2.5.4 Käyttäjä voi tarkastaa tai muokata omia tietojaan.					Aiheeton	Palveluun ei voi rekisteröityä eikä tunnistautua.
2.5.5 Käyttäjälle annetaan kuittaus yhteydenotosta tai asiointista välittömästi sekä kattavampi vastaus mahdollisimman pian.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun kautta tullut palaute käsitellään ja lähettävä saa vastauksen palautteen vastaanottamisesta.
Kriteeri / ominaisuus	Arvioit ominaisuudet	Ominaisuuksien määrä	Annetut pisteet	Kriteerin maksimipisteet	Arvosana	Perustelut
3. Johtaminen						
3.1 Verkkopalvelussa ja sen kehittämisessä noudatetaan lainsäädäntöä	3	3	8	12	Asia toteutuu hyvin	
3.1.1 Sisällön tuottamisessa ja sisällönhallinnassa noudatetaan lainsäädäntöä.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Sähköisen materiaalin arkistoinnista ei ole linjauksia eikä käytäntöjä - organisaatiolla ei ole arkistomuodostussuunnitelmaa, ja verkkopalvelulla ei ole vakiintuneita, kattavia käytäntöjä. Julkisessa verkkopalvelussa ei kerätä henkilötietoja eikä siinä muodostu rekisteriä. (Henkilörekisteriä HASi kylläkin teknisesti sisältää henkilöiden sotut, mutta ne eivät näy kuin kirjautuneelle käyttäjälle itselleen sisäisillä sivuilla.) Julkisessa verkkopalvelussa ohjeistetaan käytettäväksi ainoastaan materiaalia, johon organisaatiolla on käyttöoikeudet. Hajaautetun sisällöntuotannon vuoksi asiaa ei kuitenkaan valvota eikä siis pystytä varmistamaan. Julkisessa verkkopalvelussa tarjotaan palautemahdollisuus.
3.1.2 Teknisessä toteutuksessa otetaan huomioon lainsäädäntö.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Julkinen verkkopalvelu rakennettu valtionhallinnon rajapintasuosittelun mukaisesti. Taustajärjestelmien tuottama tietosisältö on pyritty integroimaan verkkopalveluun saumattomasti.
3.1.3 Hankinnat toteutetaan julkisia hankintoja koskevan lainsäädännön mukaisesti.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Julkinen verkkopalvelu alusta ja siihen liittyvät sovellukset on kilpailutettu säännösten mukaisesti.
3.2 Verkkopalvelu tukee organisaation strategiaa ja tavoitteita.	4	4	11	16	Asia toteutuu hyvin	
3.2.1 Verkkopalvelulla on selkeä ja näkyvä yhteys organisaation tehtäviin ja tavoitteisiin.			3		Asia toteutuu hyvin	Julkinen verkkopalvelu rakentuu eri kohderyhmille suunnatuista osioista, joista toiset on hoidettu paremmin kuin toiset. Pääkohderyhmän palvelu on otettu erityisen hyvin huomioon.
3.2.2 Johto on hyväksynyt verkkopalvelun tavoitteet ja sitoutunut niihin.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	
3.2.3 Verkkopalvelulla on käytössään strategian ja tavoitteiden mukaiset resurssit.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun käyttäjille esimerkiksi koulutusohjelman tieto on tärkeää, mutta sen tuotantoa ei ole tasaisesti resursoitu.
3.2.4 Verkkopalvelulle on määritetty laatuavoitteet.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Julkinen verkkopalvelu arvioidaan jatkossa säännöllisesti arviointityökalu.fi:llä.

3.3 Verkkopalvelua johdetaan.	4	4	12	16	Asia toteutuu hyvin	
3.3.1 Verkkopalveluun liittyvät vastuut ja tehtäväkuvat on määritetty.			3		Asia toteutuu hyvin	Hajautettu sisällöntuotanto ja kokonaisuuden muodostuminen osista aiheuttavat sen, että prosessi ja vastuut eivät avaudu kirkkaina pienemmän kokonaisuuden haltijoille.
3.3.2 Johto seuraa verkkopalvelua ja linjaa palvelun jatkokehittämistä.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	
3.3.3 Henkilöstön osaamista ylläpidetään.			3		Asia toteutuu hyvin	Viestintäpalvelut vastaa julkisen verkkopalvelun kokonaisuudesta, ja osaamisen ylläpidosta huolehditaan hyvin. Julkinen verkkopalvelu on nivottu hyvin koko digitaaliseen markkinointiin ja mm. sosiaalisen median palveluihin. Julkisen verkkopalvelun tekniseen päivittämiseen järjestetään säännöllisin väliajoin koulutusta sivustovastaaville, ja toiminta on ohjeistettu. Verkkopalveluun liittyviä tehtäviä ei kuitenkaan välttämättä kirjata yksittäisten työntekijöiden toimenkuvuihin ja liitetä rooleiksi henkilöstöhakujärjestelmään.
3.3.4 Palvelusopimukset sekä yhteistyöhön ja ulkoistamiseen liittyvät sopimukset on tehty asiantuntevasti.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Keskinäiset roolit ovat sisäisesti selvillä ja tarvittavia ylläpitosopimuksia on tehty.
3.4 Verkkopalvelun kehittämisspätös on perusteltu.	4	4	16	16	Asia toteutuu kiitettävästi	
3.4.1 Perustelut verkkopalvelun uudistamiselle tai kehittämiselle on selvitetty, ja johto on sitoutettu.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	
3.4.2 Investoinnin kustannukset on selvitetty ja niihin on varauduttu.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	
3.4.3 Kehittämisspätöksessä on otettu huomioon uuden tekniikan ja uusien palvelukanavien mahdollisuudet ja uhat.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	
3.4.4 Verkkopalvelun jatkuvaan kehittämiseen on varauduttu.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	
3.5 Kehitystyössä on hyödynnetty yhteistyöstä saatavia etuja.	1	2	2	8	Asia toteutuu tyydyttävästi	
3.5.1 Yhteistyömahdollisuudet muiden palveluiden tarjoajien kanssa on selvitetty.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Organisaation Julkinen verkkopalvelu on pitkälti samanlainen saareke kuin muiden alan toimijoiden palvelut: yhteistyötä, -tuotantoa tai -käyttöä ei juurikaan ole. (Esim. kumppaniamkit, virtuaaliamkit, opetushallinto...) Organisaation sisällä on tehty työtä yhteisen sisällön tunnistamiseksi ja yhteisten toimintatapojen luomiseksi. Jokainen yksikkö tuottaa vain itselleen ominaisen sisällön ja kaikille yhteinen tuotetaan ja julkaistaan yhdestä paikasta. Yhteisiä pelisääntöjä rakennetaan ja kirjataan jatkuvasti toiminnan kehittyessäkin.
3.5.2 Yhteistyömahdollisuutta on hyödynnetty tarkoituksenmukaisesti.					Ei arvioitu	
3.6 Verkkopalvelun viestintää ja markkinointia hoidetaan.	4	4	14	16	Asia toteutuu kiitettävästi	
3.6.1 Verkkopalvelu sisältyy organisaation strategisiin viestintä- ja markkinointisuunnitelmiin.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Asian merkitys organisaatiossa on ymmärretty ja sitä parannetaan jatkuvasti.
3.6.2 Markkinointiin ja viestintään on varattu riittävät resurssit.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	
3.6.3 Verkkopalvelusta tiedotetaan kohderyhmille ja sidosryhmille.			3		Asia toteutuu hyvin	Organisaation henkilöstö ja opiskelijat: sisäinen tiedotus verkkopalvelussa. Tunnistetut kumppanit: verkkopalvelu aiheena mukana tavanomaisessa viestinnässä, kehitystä toiveiden mukaan. Muu verkkomaailma: linkitykset ja viittaukset kampanjoilla ja muissa verkkopalveluissa esim. blogi, twitter, facebook, youtube, ning.
3.6.4 Verkkopalvelusta tiedotetaan omalle henkilöstölle.			3		Asia toteutuu hyvin	Henkilökunnan aktiivisempi osallistuminen mm. kyselyillä puuttuu. Koko organisaation osallistuminen verkkopalvelun kehittämiseen/hyödyntämiseen epätasaista (vrt. Biotalous/Elinympäristö).

3.7 Poikkeustilanteet on huomioitu.	4	4	6	16	Asia toteutuu heikosti	
3.7.1 Verkkopalvelu on mitoitettu sen tärkeyden mukaisesti.			1		Asia toteutuu heikosti	Sisältöjen ja taustajärjestelmien tärkeysäärittäminen käyttäjien ja organisaation toiminnan kannalta ei ole olemassa.
3.7.2 Verkkopalveluun liittyvien poikkeustilanteiden on varauduttu.			3		Asia toteutuu hyvin	Nykyinen verkkopalvelun järjestelmä on toteutettu mahdollisimman vikasietoisesti. Korvaavaa järjestelmää ei ole nähty tarpeelliseksi toteuttaa.
3.7.3 Organisaation toimialaan liittyvien kriisitilanteiden on varauduttu.			1		Asia toteutuu heikosti	
3.7.4 Kriisiviestintään on varauduttu.			1		Asia toteutuu heikosti	Asiaan kiinnitetty huomiota ja kehitystyö aloitettu.

Tuottaminen-kriteeri ja sen ominaisuudet

Kriteeri / ominaisuus	Arvioitut ominaisuudet	Ominaisuuksien määrä	Annetut pisteet	Kriteerin maksimipisteet	Arvosana	Perustelut
4. Tuottaminen						
4.1 Verkkopalveluun liittyvät prosessit on arvioitu ja kytketty ylläpitoon.	5	5	13	20	Asia toteutuu tyydyttävästi	
4.1.1 Sisällöntuotanto ja asiointijärjestelmät on kytketty organisaation toimintaprosesseihin.			3		Asia toteutuu hyvin	Organisaation toimintaperiaate on, että sisältö julkaistaan siellä missä se tuotetaan.
4.1.2 Käyttäjien toimintaprosessit on huomioitu verkkopalvelun suunnittelussa.			3		Asia toteutuu hyvin	Organisaation verkkopalvelu tarjoaa tietoja hakuvaihtojen tekemiseksi sekä johtaa varsinaisen valtakunnallisen hakupalveluun.
4.1.3 Integrointi muihin järjestelmiin ja tietokantoihin on huomioitu.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun informaatio on pääsääntöisesti syötetty käsin, mutta on myös sisältökokonaisuuksia, jotka haetaan taustajärjestelmistä.
4.1.4 Verkkopalvelun toimittaminen on organisoitua ja suunnitelmallista.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelu on laaja kokonaisuus. Verkkopalvelun eri kokonaisuuksille on suurimmaksi osaksi ylläpitäjät tiedossa, mutta monessa tapauksessa siihen tarvittavia resursseja ei ole riittävästi.
4.1.5 Verkkopalvelun kehittäminen on organisoitua.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun kehitys on tärkeä prosessi organisaatiossa. Kehittämisessä on otettu huomioon sekä käyttäjät että verkkopalvelun ylläpitäjät.
4.2 Käyttäjärühmät, käyttäjien tarpeet ja käyttötilanteet on otettu huomioon.	5	5	11	20	Asia toteutuu tyydyttävästi	
4.2.1 Käyttäjärühmät on selvitetty ja huomioon otettavia käyttäjäryhmiä on tutkittu.			3		Asia toteutuu hyvin	Käyttäjärühmät on huomioitu verkkopalvelun kehityksessä sekä eri ryhmiä on hyödynnetty käyttöliittymän tarkastuksessa.
4.2.2 Erityisryhmien vaatimukset on määritelty ja huomioitu.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun suunnittelussa ja toteutuksessa on otettu jonkun verran erityisryhmiä huomioon.
4.2.3 Käyttötilanteita on tutkittu ja niiden luomat vaatimukset on huomioitu.			3		Asia toteutuu hyvin	Esimerkiksi verkkopalvelun käyttöliittymäsuunnittelussa on huomioitu vaatimukset, jotka ovat syntyneet todellisista käyttötilanteista. Käyttäjän on mahdollista käyttää verkkopalvelua myös muualta kuin omalta työasemaltaan.
4.2.4 Erilaiset käyttötavat on huomioitu.			1		Asia toteutuu heikosti	Verkkopalvelu ei sisällä käyttäjäryhmille suunnattuja personoitavia käyttöliittymiä.
4.2.5 Käyttäjät otetaan huomioon koko kehitysprosessin ajan.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun kehityksessä käyttäjät pidetään mielessä koko kehitystyön ajan. Käyttäjiltä myös selvitetään heidän näkökulmiaan ja mielipiteitään, niitä on hyödynnetty esimerkiksi verkkopalvelun käyttöliittymäsuunnittelussa.

4.3 Käytettävyys ja saavutettavuus on arvioitu ja varmistettu.	4	4	5	16	Asia toteutuu heikosti	
4.3.1 Verkkopalvelulle on määritelty käytettävyys- ja saavutettavuustavoitteet sekä menetelmät niiden mittaamiseen.			1		Asia toteutuu heikosti	Verkkopalvelulle ei ole määritelty erikseen käytettävyys- ja saavutettavuustavoitteita sekä menetelmiä niiden mittaamiseen. Tämä voidaan jatkossa tehdä käyttämällä pohjana saavutettavuuden mittarina W3C:n kansainvälistä Web-sisällön saavutettavuusohjetta. Verkkopalvelun tavoitteena tulee olla, että verkkopalvelu toteuttaa kyseisen ohjeen AA-tasoa.
4.3.2 Käytettävyys on arvioitu ja varmistettu.			1		Asia toteutuu heikosti	Verkkopalvelun käytettävyyttä ei ole arvioitu erikseen, mutta esille tulevat käytettävyysongelmat on aina korjattu. Verkkopalvelun käyttöliittymäsuunnittelussa on otettu vahvasti huomioon käytettävyyden suosituksia ja linjauksia, mutta niitä ei ole mitenkään erikseen arvioitu.
4.3.3 Saavutettavuus on arvioitu ja varmistettu.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun saavutettavuutta ei ole aiemmin arvioitu. Verkkopalvelun käyttöliittymäsuunnittelussa on pyritty noudattamaan joitakin saavutettavuuden ohjeita ja esimerkiksi verkkopalvelun css-tyylejä on validoitu käyttämällä W3C CSS Validator -ohjelmaa. Standardien noudattamista varten tulee arvioida muitakin osa-alueita kuten HTML- ja XHTML-ohjelmakoodia, käyttämällä ohjelmallisia validaattoreita.
4.3.4 Yhtenäiset käytettävyysperiaatteet on määritelty ja kirjattu.			1		Asia toteutuu heikosti	Verkkopalvelun yhtenäisiä käytettävyysperiaatteita ei ole määritelty eikä kirjattu. Verkkopalvelun mallipohjien toteutukset sekä tyylimääritykset on pyritty dokumentoimaan.
4.4 Käytön seuranta on järjestelmällistä ja tulokset on otettu huomioon kehittämisessä.	5	5	16	20	Asia toteutuu hyvin	
4.4.1 Käyttäjien palautetta kootaan jatkuvasti.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Verkkopalvelun käyttäjillä on mahdollisuus antaa palautetta palvelusta. Palautteen antaminen onnistuu palautelomakkeen kautta. Lomakkeen linkki löytyy verkkopalvelun jokaiselta sivulta. Annettu palaute kuitataan ja käsitellään.
4.4.2 Käyttäjäkyselyitä ja -tutkimuksia tehdään säännöllisesti verkkopalvelun elinkaaren aikana.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelusta on tähän asti tehty vähän käyttäjäkyselyitä tai tutkimuksia. Verkkopalvelun tärkeys on organisaatiossa suuri ja näin ollen käyttäjäkyselyiden rooli kehityksessä tulee huomioida paremmin jatkossa.
4.4.3 Verkkopalvelun käytöstä kerätään tilastoja.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Verkkopalvelun käytöstä kerätään säännöllisesti tilastoja Google Analytics -työkalulla.
4.4.4 Kaikkien seurantatietojen sisältö, käsittely ja arkistointi on määritelty.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun seurannan tulokset analysoidaan ja raportoidaan kerran vuodessa.
4.4.5 Verkkopalvelua kehitetään jatkuvasti huomioimalla seurannan tulokset.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelua kehitetään jatkuvasti sekä palautteen että seurannan tulosten perusteella.
4.5 Sisällöntuotanto on järjestelmällistä.	5	5	7	20	Asia toteutuu heikosti	
4.5.1 Sisällön ylläpidon vastuut, välineet ja työprosessi on määritelty.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Ylläpitovastuut verkkopalvelussa on määritelty, mutta tunnistettu ongelma on resurssien puute kunnan ylläpidon toteuttamiseen. Monessa tapauksessa ylläpitäjille ei ole määritelty varahenkilöä. Sisällön ylläpitoa varten on olemassa työohjeet sekä mallipohjat, jotka helpottavat sisällöntuotantoa.
4.5.2 Verkkopalvelun keskeinen sisältö on suunniteltu.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun keskeinen sisältö on suunniteltu kohderyhmien tarpeisiin perustuen. Sisältöä ei ole arvioitu mitenkään erikseen. Verkkopalvelun sisällöistä ja linkeistä käy ilmi kenelle sisältö on suunnattu.
4.5.3 Sisältöä tarkistetaan jatkuvasti.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun sisältöä täydennetään jatkuvasti ajankohtaisilla materiaaleilla. Verkkopalvelun sisällöt pyritään ajastamaan, jolloin poistuminen näkyvyydestä tapahtuu automaattisesti. Vanhentuneiden kokonaisuuksien poistaminen tai arkistointiin siirtäminen vaati kehitystä.
4.5.4 Sisältö on viimeistelty ennen julkaisua.			0		Asia ei toteudu	Verkkopalvelun sisällöille ei kerätä erikseen kommentteja ja palautetta ennen julkaisua.
4.5.5 Sisällön versiointi tehdään hallitusti.			0		Asia ei toteudu	Verkkopalvelussa ei ole käytössä versioinninhallintaa.

4.6 Tekninen ylläpito on hallittua.	3	3	6	12	Asia toteutuu tyydyttävästi	
4.6.1 Teknisen ylläpidon vastuut, välineet ja työprosessit on määritelty ja toteutettu sovitusti.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun teknisen ylläpidon vastuut, välineet ja työprosessit on määritelty. Teknisen ylläpidon resurssit eivät kuitenkaan ole riittävät.
4.6.2 Toimintavalmiudet vikatilanteissa on varmistettu.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Varsinaista jatkuvuussuunnitelmaa ei ole olemassa. Ylläpitosopimukset ovat tietoliikenneyhteyksille, laitteistoille, portaali-ohjelmistoille sekä kriittisille sovelluksille. Valvonta-, ilmoitus- ja tiedotuskäytännöistä sekä vastuunjaosta erilaisissa vikatilanteissa on sovittu. Tietojen varmuuskopiointi ja palauttaminen on suunniteltu ja testattu.
4.6.3 Laajat muutokset toteutetaan suunnitelmallisesti ja hallitusti.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun laajat muutokset tehdään suunnitelmallisesti eri vastuutahojen kanssa. Joissain tapauksissa muutokset versioidaan ja joissain ei versioida. Sovelluksien tekninen testaus suoritetaan erikseen testympäristössä ennen käyttöönottoa. Käyttäjille ilmoitetaan käyttökatkoksisista, mutta ei niiden syistä.
4.7 Laajat uudistukset tehdään hallittuina projekteina.	6	6	19	24	Asia toteutuu hyvin	
4.7.1 Uudistustyölle on määritelty päävastuuhenkilö ja muut tarvittavat resurssit.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun uudistustyölle määritellään projektivastuuhenkilö. Kehityshankkeisiin ei kuitenkaan aina varata riittävää resurssimäärää.
4.7.2 Projekteille on asetettu tavoitteet.			4		Asia toteutuu kiittävästi	Verkkopalvelun kehitysprojekteille asetetaan selkeät tavoitteet.
4.7.3 Ulkoiset hankinnat toteutetaan hallitusti.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun ulkoiset hankinnat toteutetaan organisaatiossa hallitusti.
4.7.4 Projektien eteneminen on suunniteltu.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun kehityksessä projektien eteneminen on suunniteltu hyvin.
4.7.5 Projekteja johdetaan.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun kehitysprojektit johdetaan, vastuut ja päätöksentekoprosessi on määritelty.
4.7.6 Projektit päätetään.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun kehitysprojektit päätetään sekä mahdolliset kehittämistarpeet kirjataan jatkotyöstöä varten. Projektin osallistujille ei laadita erikseen loppukyselyä.
4.8 Verkkopalvelu on tuotettu tarkoituksenmukaisella järjestelmällä.	4	4	10	16	Asia toteutuu hyvin	
4.8.1 Sisällöntuotantoon on tarkoituksenmukaiset työkalut.			4		Asia toteutuu kiittävästi	Verkkopalvelun sivua on mahdollista esikatsella ennen sen julkaisua. Sivuille on mahdollista tuottaa tekstiä ilman HTML-kielen osaamista.
4.8.2 Järjestelmän muokkaus- ja laajentamismahdollisuudet ovat riittävät.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelujärjestelmän laajentamismahdollisuudet ovat olemassa sekä niiden kustannuksia kartoitetaan.
4.8.3 Järjestelmän suorituskky on riittävä.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Järjestelmistä tallennetaan kuormituslogeja, joita tutkitaan tarvittaessa. Katkosten ja hitauksien syyt pyritään selvittämään. Järjestelmän suorituskkyä nostetaan tarvittaessa. Järjestelmän suorituskkyä ei testata järjestelmällisesti. Kuormitusta seurataan ennen suuria muutoksia ja niiden jälkeen, mutta kuormituskkytestejä ei suoriteta.
4.8.4 Järjestelmä on dokumentoitu.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Riittävä tekninen dokumentaatio ylläpitäjälle ja varahenkilölle on olemassa, mutta dokumentaatio on hieman hajallaan ja osin vanhentunutta dokumentaatiota on kurantin dokumentaation seassa. Dokumentaation ylläpito on ylläpitäjän vastuulla ja dokumentaatiota päivitetään muutosten yhteydessä. Katselmointikäytäntöä ei ole olemassa.

4.9 Tietoliikenne ja palvelinympäristö on turvattu.	7	7	18	28	Asia toteutuu hyvin	
4.9.1 Tietoliikenteen suojaustarpeet on määritelty ja dokumentoitu.			3		Asia toteutuu hyvin	Turvallisuussuunnitelmaa ei ole laadittu. Tietoliikenteen suojaustarpeet on määritelty yleisissä julkisissa palveluissa koskeissa tietoturvakäytännöissä, joita noudatamme.
4.9.2 Verkon, palvelinten ja verkkopalvelun valvonta on järjestetty.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Tietoliikenteen tietoturvan valvonta on huomioitu ja erilaisiin hyökkäyksiin ja häirintöihin on varauduttu. Tietoliikennelaitteiden ja – palvelinten valvonta on järjestetty. Ilmoitukset häilytyksistä on automatisoitu, tietyt korjaavat toimenpiteet on automatisoitu. Pääsy järjestelmän sisällön ylläpitoon on rajoitettu käyttöoikeuksilla. Järjestelmän ylläpito on mahdollista vain määritellyistä tietoliikenneosoitteista. Tietoturvatapahtumia seurataan ja kirjataan järjestelmällisesti.
4.9.3 Palomuri on suojattu ja sen toimivuus on varmistettu.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Toteutuu kysymyksen kuvauksen mukaisesti.
4.9.4 Tietoliikenneyhteydet ja varayhteydet on varmistettu.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Konesalin tietoliikenneyhteydet ja –komponentit on kahdennettu, mutta Internet –yhteys ei ole.
4.9.5 Haittaohjelmilta on suojauduttu.			3		Asia toteutuu hyvin	
4.9.6 Tiedonsiirto on salattu aina, kun se tiedon luonteen vuoksi on tarpeellista.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun kaikki liikenne ei ole salattua. Muutostoihin on otettu huomioon.
4.9.7 Henkilöstö on koulutettu tietoturvaohjeiden varalle.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Tietohallinto on koulutettu. Muille henkilöstölle on ilmoitettu, että tietotekniikkaan liittyvissä asioissa otetaan yhteyttä Help Deskiin.
4.10 Tietojen luottamuksellisuudesta ja eheydestä on huolehdittu.	2	3	4	12	Asia toteutuu kiitettävästi	
4.10.1 Käyttäjältä vaadittavan ja hänelle esitettävän tiedon luottamuksellisuus on huomioitu.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Järjestelmää käytetään anonyymisti. Kerättävä käyttötietotilastointi on anonyymia.
4.10.2 Tallennettujen tietojen oikeellisuus ja eheys on varmistettu.					Alueeton	Verkkopalveluun ei tallennu muuta tietoa kuin palautekanavan kautta annettu palaute.
4.10.3 Käyttäjä voi varmistua siitä, että luottamuksellista sisältöä käsittelevän palvelun on tuottanut luotettava taho.					Ei arvioitu	Verkkopalvelu ei sisällä eikä kerää käyttäjiltä luottamuksellista tietoa.
4.11 Käyttöoikeuksia hallitaan.	4	4	16	16	Asia toteutuu kiitettävästi	
4.11.1 Käyttöoikeusperiaatteet on määritelty.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Verkkopalvelun käyttöoikeuksien hallinta on määritelty ja jaettu ryhmien perusteella.
4.11.2 Käyttöoikeudet haetaan ja myönnetään hallitusti.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Verkkopalvelun käyttöoikeushallinta on hallittua.
4.11.3 Käyttöoikeuksia arvioidaan uudelleen säännöllisesti.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Verkkopalvelun vanhoja käyttäjiä ja entisiä työntekijöitä poistetaan verkkopalvelusta automaattisesti.
4.11.4 Verkkopalvelulle on luotu salasanaikäytäntö, jota noudatetaan.			4		Asia toteutuu kiitettävästi	Verkkopalvelun salasana tulee käyttäjälle automaattisesti tunnuksen luomisen yhteydessä. Samat tunnukset ovat käytössä myös muihin järjestelmiin.

Tuottaminen-kriteeri ja sen ominaisuudet

Kriteeri / ominaisuus	Arvioidut ominaisuudet	Ominaisuuksien määrä	Annetut pisteet	Kriteerin maksimipisteet	Arvosana	Perustelut
5. Hyödyt						
5.1 Verkkopalvelusta on hyötyä organisaatiolle.	3	3	9	12	Asia toteutuu hyvin	
5.1.1 Verkkopalvelu tukee organisaation strategisten tavoitteiden toteuttamista.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun kautta välitetty julkinen tieto organisaation toiminnasta ja tavoitteista. Verkkopalvelu lisää organisaation toiminnan avoimuutta.
5.1.2 Verkkopalvelu tuottaa kustannussäästöjä ja lisää tuottavuutta.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun avulla kysymyksiin vastaamiseen käytettävä aika vähenee. Esimerkiksi palvelun kautta tarjotaan hakijoille kaikki hakemiseen liittyvä tieto. Verkkopalvelu on organisaatiolle myös tärkeä markkinointikanava.
5.1.3 Verkkopalvelu luo edistykseisen ja luotettavan mielikuvan palvelun tarjoajasta.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelu tarjoaa käyttäjälle eritasoista informaatiota, jonka kautta käyttäjälle syntyy käsitys organisaation toiminnasta.
5.2 Verkkopalvelu tukee käyttäjien mahdollisuutta vaikuttaa.	3	3	6	12	Asia toteutuu hyvin	
5.2.1 Käyttäjälle on annettu mahdollisuus vaikuttaa verkkopalveluun.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun käyttäjien palautetta kerätään ja sitä hyödynnetään kehityksiprojekteissa. Esim. uudesta palvelun ulkoasusta kerättiin pienimuotoisesti palautetta potentiaalisilta käyttäjiltä. Verkkopalvelun palautekanava on hyvin esillä. Linkki palauteomakkeeseen löytyy jokaiselta sivulta.
5.2.2 Käyttäjälle on annettu mahdollisuus vaikuttaa organisaation toimintaan.			3		Asia toteutuu hyvin	Verkkopalvelun kautta kerrotaan käyttäjille organisaation toiminnasta. Käyttäjien palaute hyödynnetään erilaisissa organisaation kehityksiprojekteissa.
5.2.3 Käyttäjälle on annettu mahdollisuus vaikuttaa verkkopalvelun avulla yhteiskunnallisesti.					Aiheeton	Verkkopalvelun tehtävä ei ole tarjota yhteiskunnallisen vaikuttamisen kanavaa.
5.3 Verkkopalvelu tunnetaan hyvin.	2	2	5	8	Asia toteutuu hyvin	
5.3.1 Potentiaaliset käyttäjät tietävät verkkopalvelun olemassaolosta ja sen tarjoamista palveluista.			3		Asia toteutuu hyvin	Organisaatio pyrkii mainostamaan omia www-sivuja muun markkinoinnin kautta. Esimerkiksi kaikissa koulutuksen lehti-ilmoituksissa on myös verkkopalvelun osoite mukana. Tuolloin käyttäjä saa käsityksen siitä, että kyseisestä koulutuksesta löytyy lisätietoja organisaation verkkopalvelusta. Korkeakoulujen imago 2010 ammattikorkeakoulut -tutkimuksessa pyydettiin osallistujat arvioimaan tiedonsaantia tuntemiensa ammattikorkeakoulujen kotisivuilta ja kaikista Suomen ammattikorkeakouluista HAMK.fi - verkkopalvelu sijoittui toisena listassa.
5.3.2 Verkkopalvelun kohderyhmät käyttävät verkkopalvelua.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun kävijämäärät kasvavat tavoittamalla myös uusia käyttäjäryhmiä. Sitä, että mihin kohderyhmään verkkopalvelun kävijät kuuluvat ei tutkita mitenkään erikseen.
5.4 Käyttäjä saa verkkopalvelusta lisäarvoa.	4	4	10	16	Asia toteutuu hyvin	
5.4.1 Verkkopalvelu vastaa käyttäjien tarpeisiin yhtä hyvin tai paremmin kuin vaihtoehtoiset tavat toimia.			3		Asia toteutuu hyvin	Esimerkiksi potentiaalinen opiskelija saa organisaation verkkopalvelusta kaikki hakemiseen liittyvät tiedot. Nämä tiedot ovat saatavilla aina, myös virka-ajan ulkopuolella, maantieteellisestä sijainnista riippumatta.
5.4.2 Käyttäjä voi olla vuorovaikutuksessa muiden kanssa.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelu ei itsessään sisällä keskustelufoorumia, mutta verkkopalvelun kautta käyttäjän on mahdollisuus navigoida esimerkiksi organisaation viralliselle facebook-yhteisön sivulle, jossa käyttäjällä on mahdollisuus jakaa tietoa ja saada siitä muilta käyttäjiltä, joilla on samat tarpeet tai sama tilanne.
5.4.3 Verkkopalvelu tarjoaa mahdollisuuksia suoraan yhteyteen eri tahojen kanssa.			3		Asia toteutuu hyvin	Organisaation toiminta ei edellyttää suora yhteyden pitoa organisaation päättäjiin. Päättäjien yhteystiedot löytyvät verkkopalvelusta sekä myös verkkopalvelun palauteomakkeen kautta käyttäjä pääsee viemään viestin eteenpäin.
5.4.4 Verkkopalvelu tarjoaa käyttäjälle tyytyväisyyden ja mielihyvän tunnetta.			2		Asia toteutuu tyydyttävästi	Verkkopalvelun tehtävä on antaa olennaista ja ajankohtaista faktatietoa organisaation toiminnasta käyttäjälle miellyttävällä ja toimivalla tavalla. Kattavia käyttäjä tutkimuksia ei ole aiemmin tehty.